# Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu



#### **SKRIPSI**

# Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Siska Dwi Ambarwati 15321080

Dosen Pembimbing:

Nadia Wasta Utami, S.I.Kom.,MA.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA 2019

## **SKRIPSI**

Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota BEngkulu



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan Dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

> 7 1 AUG 2019 Tanggal:....

> > Dosen Pembimbing Skripsi

Nadia Wasta Utami, SLKom., M.A.

NIDN: 0505068902

## **SKRIPSI**

# Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Disusun Oleh

Siska Dwi Ambarwati

15321080

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Tanggal ·

2 1 AUG 2019

Dosen Penguji:

1. Ketua

: Nadia Wasta Utami S.I.Kom., M.A

NIDN: 0505068902

2. Anggota

: Mutia Dewi, S.Sos, M.I.Kom

NIDN: 0520028302

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

uji Harivanti S.Sos., M.I.Kon

NIDN 0529098201

# PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama

: Siska Dwi Ambarwati

No. Mahasiswa

: 15321080

Melalui surat ini menyatakan bahwa:

- Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindakan pelanggaran akademik dalam bentuk, seperti plagiasi, pembuatan skripsi oleh orang lain atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai peneliti, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
- Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
- 3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti bahwa skripsi saya adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Dengan demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 16 September 2019

Yang menyatakan,

15321080

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdullilah saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah Subhanallahuwata'ala, Sang maha pemberi kekuatan atas segala kelemahan umatnya. Atas rahmatnya saya bisa menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik. Terima kasih pula atas segala doa, perhatian, cinta, serta dukungan semangat dari orang-orang terdekat saya.

Saya persembahkan untuk....

Ayah, Ibuku, Kakakku, Adekku

Dan Almamater yang ku banggakan

## **HALAMAN MOTTO**

# "Bismillahirohmanirohim"

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha

Penyanyang Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai ( dari suatu urusan ) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhannmulah hendaknya kamu berharap

( QS, Asy Syarh : 6-8)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu ,sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang Khusyuk (QS. Al-Baqarah :45)

Jangan terburu-buru, semua pasti ada jalannya.

#### KATA PENGANTAR

#### Assalamu'alakum Wr.Wb.

Allah SWT sang pencipta dan pemilik dunia beserta isinya dan hanya kepadanyalah kita memohon dan berserah diri. Tak lupa sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sang kekasih Allah SWT yang diutus untuk memeberikan jalan yang benar kepada seluruh umat manusia di dunia.

Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia. Peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan atas doa, bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

- 1. Allah SWT yang telah memberikan barokah dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
- 2. Kepada Ibu Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
- 3. Ibu Nadia Wasta Utami S.I.Kom.,M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan masukan, bimbingan, dukungan, motivasi, senyuman serta semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4. Ibu Mutia Dewi, S.Sos, M.I.Kom selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyelesaikan revisi skripsi.
- 5. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.
- 6. Keluarga Ayah, Ibu, Kakakku dan Adekku yang selalu memberikan semangat, do'a, dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

- Seorang yang selalu memberi saran, semangat dan senang mendengar kebingungan Rizki Galih Nurcahyo Wisnu Aji.
- 8. Sahabat-sahabat saya Anyar Nursyifa Perdani, Resi Iskandar, Meilantri, Dhio Tiara Alfioni terimakasih tidak pernah lelah menyemangati dalam drama perskripsian ini.
- Semua pihak yang tidak bisa disebutkan terimakasih untuk semangat dan supportnya. Terima kasih sahabat-sahabatku.

Tidak lupa saya mohon maaf apabila selama pengerjaan skripsi ini terdapat kekhilafan dan kesalahan. Saya menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 16 September 2019

Peneliti

Siska Dwi Ambarwati

# **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Kerangka Teori	8
1. Persepsi	8
a. Fator Personal	9
b. Faktor Situsional	10
c. Pelaku Persepsi	11
d. Target / Obyek	11
e. Situasi	12
2. Pelayanan Prima Rumah Sakit	12
1.1 Kualitas Pelayanan	
1.2 Aspek – aspek Kualitas Pelayanan	
G. Metodelogi Penelitian	

1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian	18
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	18
3. Narasumber Penelitian	18
4. Jenis dan Sumber Data	18
a. Jenis Data	18
b. Sumber Data	18
1) Data Primer	18
2) Data Sekunder	19
c. Teknik Pengumpulan Data	19
1) Wawancara	19
2) Observasi	20
3) Dokumentasi	20
5. Teknik Analisis Data	20
a. Reduksi Data	20
b. Penyajian Data	21
c. Penarikan Kesimpulan	21
6. Teknik Keabsahan Data	21
a. Teknik Triangulasi Metode	21
b. Teknik Triangulasi Sumber	21
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
A. Sejarah RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	22
B. Visi dan Misi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	24
C. Struktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	26
D. Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	30
BAB III TEMUAN PENELITIAN	31
A. SOP Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS	31
B. Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	43
C. Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS	46
BAB IV PEMBAHASAN	52
A. Persepsi Pasien BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan	52
B. Persepsi Pasien Non BPJS Dalam Pelayanan Rawat Jalan	63

BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian	77
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

# **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Nama-nama Responden	31
Tabel 3.2 Prosedur Pendaftaran Pasien	43

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumah Sakit RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	24
Gambar 2.2 Visi dan Misi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	25
Gambar 2.3 Struktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	26
Gambar 2.4 Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu	30
Gambar 3.1 Alur Pelayanan Rawat Jalan	38
Gambar 3.2 Pendaftaran Rawat Jalan	39

# PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR.M.YUNUS KOTA BENGKULU

Siska Dwi Ambarwati Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII Menyelesaikan studi pada tahun 2019

Nadia Wasta Utami. S.I.Kom., M.A Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

#### **ABSTRAK**

Dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu terdapat banyak keluhan, keluhan ini merucut kepada pasien yang pro dan kontra dari pelayanan baik itu BPJS dan Non BPJS yang terkesan dibeda-bedakan dan kurangnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat bagaimana persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan daata berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dari pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai pelayanan yang diberikan, tanggung jawab dari dokter, fasilitas yang didapatkan dan kejelasan mengenai administrasi sudah baik, namum ada beberapa hal yang cenderung negatif menurut persepsi pasien BPJS yaitu mengenai kepastian waktu yang dialami dan kenyamanan yang dirasakan. Persepsi dari pasien Non BPJS tidak adanya keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat dan fasilitas yang didapatkan sudah baik, namun ada salah satu hal yang menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pasien yaitu adanya petugas rumah sakit yang masih kurang sopan dan ramah sehingga pasien yang bersangkutan dengan petugas tersebut menjadi tidak nyaman ketika berobat di rumah sakit.

Kata Kunci: Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS, Rumah Sakit, Pelayanan

# PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR.M.YUNUS KOTA BENGKULU

Siska Dwi Ambarwati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Menyelesaikan studi pada tahun 2019

Nadia Wasta Utami. S.I.Kom., M.A Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

#### **ABSTRACT**

In outpatient services in Regional General Hospital at Bengkulu, namely, Dr. M. Yunus Hospital. There are many complaints; these complaints refer to patients who are pro and contra of good services that BPJS and Non BPJS that seem discriminated and lack of services provided. Therefore, the researcher wants to see how the patients perceptions of BPJS and Non BPJS in outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital.

This study aims to determine the perceptions of BPJS and Non BPJS patients in outpatient services in Regional General Hospital Dr. M. Yunus Bengkulu. This study uses qualitative descriptive methods with data collection techniques are; interview, observation and documentation.

The results of this study indicate that the perceptions of BPJS patients on outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital regarding; services provided, responsibilities from doctors, facilities obtained and clarity about administration are good. In the other hand, there are some things that tend to be negative according to BPJS patient perceptions, which are regarding certainty of time and comfort felt. The Non BPJS patients have no complaints about the services provided by doctors / nurses and the facilities obtained are good, but there is one thing that cause discomfort to patients. In th Non BPJS patients perception that is the presence of the hospital staff who is impolite and not friendly, so the patient is concerned with that staff becomes uncomfortable when seeking treatment at that hospital.

**Keywords:** Patients Perception of BPJS and Non BPJS, Hospital, Service

#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

# A. Latar Belakang

Rumah sakit sebuah tempat dimana orang-orang membutuhkan pelayanan dan menjual jasa, karena bentuk pelayanan yang berkualitas itu pelayanan tuntutan yang harus dipenuhi. Ada beberapa masalah yang sering kita hadapi di kebanyakan rumah sakit yaitu rumah sakit masih banyak yang kurang dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Faktor yang tersebut yaitu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum menghasilkan pelayanan baik yang diharapkan oleh pasien. Jika salah satu pasien menemukan ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan maka pasien tersebut akan berpindah ke pihak rumah sakit yang lain.

Pelayanan kesehatan yaitu faktor yang penting dalam peningkatan derajat kesehatan diseluruh dunia. Karena setiap orang mempunyai kesempatan dalam memperoleh pelayanan yang bermutu (Pasal 19 UU No. 6 Tahun 2009). Pelayanan kesehatan di puskesmas atau rumah sakit adalah suatu sistem yang terbentuk dari macam-macam komponen yang telah terkait sehingga bisa mempengaruhi satu dengan lainnya (Bustami, 2011:16).

Sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan (Depkes RI, 2004).

Pelayanan rawat jalan yaitu bentuk pelayanan yang secara sederhana yang disediakan bukan dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian tersebut rawat jalan ini maksudnya pelayanan yang dilakukan bisa dirumah pasien tersebut. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di instalasi rawat jalan rumah sakit (Azwar, 1996:75).

Waktu tunggu ialah waktu yang sering di alami oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan baik di rumah sakit maupun puskesmas yang dimulai dari tempat pendaftaran hingga ke ruang pemeriksaan. Waktu tunggu pasien adalah komponen yang bisa menimbulkan ketidakpuasan karena dengan lamanya waktu tunggu, pasien bisa menilai

bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola pelayanan yamg telah diharapkan dengan harapan. (https://www.kompasiana.com diakses 17 Desember 2012).

Didalam waktu tunggu ada namanya yaitu kategori jarak waktu tunggu dimana jarak waktu tunggu dan periksa telah dipastikan dengan penilaian kita sendiri dengan saat pasien datang langsung mendaftar, mengantri dan menunggu panggilan untuk pemeriksaan yang kurang lebih 90 menit (kategori lama) dan 30-60menit (kategori sedang, kemudian kurang lebih 30 menit (kategori cepat). Di indonesia telah ditetapkan waktu tunggu oleh Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yiatu kurang atau sama dengan 60 menit. Salah satu rumah sakit yang mempunyai pelayanan rawat jalan dan waktu tunggu yang cukup optimal yaitu RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu. (Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008)

RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu merupakan salah satu unit organisasi pemerintah Provinsi Bengkulu di ketahui masyarakat, yang telah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

RSUD M. Yunus telah berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan profesional. Namum, permasalahan internal seringkali menimbulkan penilaian buruk masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan publik ini. Banyak sekali keluhan masyarakat atas buruknya kinerja pelayanan RSUD M.Yunus seperti yang telah dilontarkan di sosial media seperti di *facebook* (<a href="https://www.facebook.com/pages/RSUD-DrMYunus-Bengkulu/115118268612184">https://www.facebook.com/pages/RSUD-DrMYunus-Bengkulu/115118268612184</a>) yaitu salah satu pasien berkomentar bahwa pelayanannya tidak memuaskan dan pasien pengguna BPJS terbatas. Dan ada beberapa pasien juga mengkritik pelayanannya melalui web yaitu <a href="https://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>. Tetapi dengan adanya beberapa keluhan pasien di beberapa sosial media, banyak juga pasien yang mendapatkan pelayanan yang memuaskan yang mereka juga lontarkan di <a href="facebook">facebook</a>.

Beberapa pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik. Banyaknya pro dan kontra yang telah dilampiaskan di ulasan google RSUD tersebut, dengan adanya beberapa yang menyukai pelayanan dan ketersedian peralatan tetapi beberapa ada juga yang kurang su ka dengan pelayananya karena perawat yang kurang baik pelayanannyan sehingga kepuasan pasien jadi berkurang. Ibu Wilada Candra mengeluhkan bahwa pelayanannya kurang dan kurangnya perhatian perawat terhadap pasien (https://m.facebook.com/story.php?story\_fbid=656456664524138&substory\_index=0&id=10 0004794316926). Adapun beberapa pendapat yang kurang baik dirasakan oleh masyarakat/pasien yaitu terkait dengan administrasi, perawat, fasilitas dan biaya. Ada juga

beberapa kepuasan pasien dirasakan dari berbagai pelayanan yang bisa membedakan antara pasien pengguna BPJS dan Non BPJS (Sreenivas&Babu, 2012:102).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah untuk melakukan program jaminan sosial. BPJS tersebut ada dua yaitu terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial, jadi semua masyarakat wajib mempunyai BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia kurang lama enam bulan dan sudah membayar iuran. (Kemenkes RI, 2013).

Di dalam BPJS ini ada beberapa kelebihannya yaitu yang pertama, biaya atau angsuran yang murah. Walaupun murah layanan yang didapat dianggap tidak murahan Kedua, BPJS kesehatan ini diselenggarakan langsung dari pemerintah. Ketiga, tanpa *Medical Check Up*. Dan yang terakhir yaitu dijamin seumur hidup karena BPJS yang berani menanggung proteksi peserta hingga seumur hidup.

Pasien peserta BPJS Kesehatan atau Jaminan Kesehatan Nasional bisa mendapat fasilitas layanan kegawatdaruratan di Rumah Sakit (RS) yang belum bekerja sama dengan BPJS dan tidak dikenakan biaya. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang (UU) No.44/2009 tentang Rumah Sakit dan UU No.36/2009 tentang Kesehatan, yang isinya mewajibkan RS mengutamakan penyelamatan nyawa pasien dan tidak boleh meminta uang muka.

Adapun prosedur yang telah diterapkan dari rumah sakit untuk pasien BPJS dalam pelayanan rawat jalan yaitu menyiapkan kartu BPJS dan KTP, datang ke faskes tingkat 1 (sesuai dengan yang tertera di kartu BPJS), registrasi, lalu dokter akan memeriksa dan akan diberikan resep untuk mendapatkan obat lalu pulang. Sedangkan untuk pasien Non BPJS pelayanannya akan diperiksa kemudian diberi slip pembayaran untuk membayar biaya pemeriksaan dan biaya obat, setelah sudah melakukan pembayaran dan pengambilan obat pasien bisa di bawa pulang. (panduan praktis tentang kepesertaan dan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh bpjs kesehatan berdasarkan regulasi yang sudah terbit)

Dari pengamatan peneliti secara langsung di tempat penelitian, peneliti menemukan ada pro dan kontra dari pelayanan baik itu BPJS dan Non BPJS yang masih terkesan di bedabedakan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Persepsi Pasien BPJS dan

Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu tentang pelayanan yang diberikan dari RSUD tersebut.

#### B. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu?

# C. Tujuan Penelitian

Mengetahui persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M.Yunus Kota Bengkulu

#### D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

 Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam memperkaya kajian-kajian ilmu yang telah ada sebelumnya khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi

## E. Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

Sebagai hasil pertimbangan dalam penelitian ini akan di cantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Dina Maryana mahasiswi program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman yang jurnalnya berjudul "Analisis Teknik Komunikasi Informatif BPJS Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan pada Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD A.W. Sjahranie Samarinda" kajian yang diangkat dalam jurnal ini lebih kepada Teknik Komunikasi Informatif BPJS dalam pelayanannya, hasil penelitian menunjukan bahwa masih ada pasien peserta JKN yang belum memahami maksud dasar adanya BPJS Kesehatan dengan program JKN tersebut, di mana JKN dibuat dengan model asuransi dengan tujuan bagi peserta yang mampu dan kurang mampu. Oleh sebab itu kepesertaan BPJS bersifat wajib. Perbedaan penelitian ini dengan jurnal tersebut adalah fokus penelitiannya, jurnal ini lebih terfokus pada analisis teknik komunikasi informatifnya untuk mengetahui pelayanannya, sedangkan penelitian ini fokus membahas persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalannya, persamaannya adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Magareta Mia Aji Saputri jurnalnya yang berjudul "Persepsi Pasien tentang Perilaku *Caring* Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Diruang Maranatha 1" kajian yang diangkat dalam jurnal ini lebih kepada perilaku caring perawat menurut pasien, hasil penelitian menunjukan bahwa perawat memberi perhatian lebih pada pasien. Perilaku tersebut karena perawat aktif bertanya, berbicara lembut memberi hal yang positif respon yang cepat dan menghargai pasien. Maka dari itu perawat harus memperdalam konsep perilaku *caring* dengan banyak membaca artikel dan mengikuti pelatihan tentang konsep *caring*. Perbedaan penelitian ini dengan jurnal Magareta Mia Aji Saputri adalah objek penelitiannya, persamaannya adalah sama-sama menggunakan teori persepsi dan jenis penelitian kualitatif.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Retno Eka Pratiwi yang skripsinya berjudul "Kualitas Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat bagian Rawat Jalan di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember" dalam skripsi ini membahas kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari sudut pandang pasien peserta Jamkesmas. Pelayanan kesehatan peserta Jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari adalah tidak baik karena harapan narasumber lebih tinggi daripada persepsi yang dirasakan. Dengan demikian, tingkat kualitas pelayanan kesehatan peserta jamkesmas bagian rawat jalan di Puskesmas Sumbersari terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak memuaskan dan sangat diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan di semua dimensi. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi Retno Eka Pratiwi adalah tempat objeknya, persamaannya adalah sama-sama objek rawat jalan dan menggunakan penelitian kualitatif.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Agus Pramusinto mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada yang jurnalnya berjudul " Peran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan,m Provinsi Bengkulu) kajian dalam jurnal ini adalah dalam upaya kemudahan bagi masyarakat dengan kesulitan ekonomi untuk mendapatkan fasilitas kesehatan, maka mekanisme BPJS Kesehatan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses fasilitas kesehatan. Dalam sisi lain, peran BPJS dalam meingkatkan ketahanan masyarakat melalui upaya meningkatkan keterjangkauan fasilitas kesehatan berkurang dengan adanya ketidaktersedian obat-obatan yang diresepkan dokter luar yang terdaftar dalam DPHO BPJS Kesehatan, sehinggga pasien BPJS Kesehatan harus mengeluarkan biaya tambahan. Hal ini memberikan beban bagi masyarakat kurang mampu. Pembiayaan BPJS Kesehatan memiliki peran terhadap ketahanan fisik yang tidak hanya mencakup program-program yang dilaksanakan

rumah sakit dalam penyuluhan kesehatan mengenai pengelolaan faktor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat. Upaya ini sebenarnya memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kesehatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Agus Pramusinto adalah sama-sama menggunakan objek BPJS dan menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian Agus Pramusinto menggunakan peran dan implikasi sedangkan penelitian ini menggunakan persepsi.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Muhammad Ihsan Nur Anwar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makasar yang skripsinya berjudul "Responsivitas Pelayanan Publik (studi kasus pelayanan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru) kajian dalam skripsi ini adalah untuk mengambil sikap dan komunikasi yang baik dari petugas RSUD Kabupaten Barru kepada pasien ini ditunjukan dengan sikap ramah, sopan, serta empati yang ditunjukan oleh dokter dan perawat kepada pasien. Dalam indikator ketepatan melayani ini meliputi tidak ada kesalahan yang telah dilakukan oleh dokter atau perawat di rumah sakit. RSUD Kabupaten Barru pelayanan dan biaya yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah di tentukan. Pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat RSUD Kabupaten Barru yaitu tentang ketepatan dalam melayani, kesesuaian prosedur, ketepatan biaya, kesesuaian obat yang di berikan kepada pasien sudah dinilai baik karena dokter dan perawat sudah bekerja dengan sesuai SOP yang ada dan adanya pasien yang merasa nyaman dirawat. Namun yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit yaitu ketersedian obat, supaya pasien tidak akan mengeluarkan biaya tambahan. Persamaan penelitian Muhammad Ihsan Nur Anwar dengan penelitian ini yaitu dalam pelayanan BPJS di RSUD dan penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah penelitian Muhammad Ihsan Nur Anwar ini menggunakan Responsivitas sedangkan penelitian ini menggunakan Persepsi.

## F. Kerangka Teori

# 1. Persepsi

Persepsi secara umum adalah sebuah proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan informasi. Persepsi juga bisa diartikan bagaimana cara mempresepsikan orang lain dan bisa mengerti maksud dari orang lain. Perspesi ini adalah tahap awal untuk mencari/memproses sebuah informasi dimana prosesnya dengan cara indera atau pengenalan (Suharman, 2005:63).

Persepsi juga bisa terhadap orang lain misalnya melibatkan aspek fisik juga melibatkan aspek perilaku, persepsi mengalami perubahan yaitu dari waktu ke waktu (Moskowitz dalam Rahman, 2013:197). Persepsi ini biasanya untuk

mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda atau kejadian. Persepsi juga sebagai proses untuk menggabungkan data-data indera (penginderaan) (Soleh, 2009:110).

Persepsi juga dapat diartikan sebagai proses untuk memperhatikan, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan. Dalam memperhatikan ada terjadi pada saat panca indra yang dihadapkan pada stimulus lingkungan. (Gitosudarmo dan Sudita, 2000:16).

Persepsi juga dapat diartikan sebagai sebuah sensasi sehingga mampu memperoleh pengetahuan baru. Dengan kata lain, persepsi bisa mengubah sensasi menjadi informasi. Menurut Desiderato (dalam Rahkmat, 2003:51) persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuly*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas yaitu sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun dengan demikian, menafsirkan sebuah makna informasi inderawi tidak melibatkan sensasi saja tapi juga melibatkan yang lain misalnya motivasi.

Persepsi pasien terhadap pemberi jasa merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi akibat terpenuhinya harapan dan kebutuhan. Kepuasaan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan *reability*, *competence*, *tangible* dan *responsiveness* (Adenan&Arisa, 2016:46).

Persepsi yaitu sebagai proses internal yang memungkinkan bhawa setiap individu harus memlilih, mengorganisasikan dan menafsirkan lingkungan lalu bisa mempengaruhi perilaku seseorang (Mulyana, 2005: 167). Persepsi sepeti itu juga sensasi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional, berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi:

# a. Faktor Personal

Faktor personal adalah faktor dasar yang terdapat didalam diri setiap individu. Seperti misalnya, seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karna manusia adalah makhluk sosial. Jadi manusia tidak akan bisa hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain disekitarnya (Rahkmat, 2011). Faktor personal berasal dari kebutuhan, pengalaman

masa lalu dan hal-hal lain. Yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimulus, tetapi karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulus itu. Krech dan Crutchfield (dalam Rakhmat, 2011) merumuskan dalil persepsi yang pertama yaitu persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi kita biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi, antara lain: pengaruh kebutuhan, kesiapan mental, suasana emosional, dan latar belakang budaya terhadap persepsi.

#### b. Faktor Situsional

Faktor situsional adalah perilaku dalam sehari-hari akan mempengaruhi komunikasi antar individu. Manusia yang menunjukan perilaku baik, maka komunikasi akan berjalan dengan lancar dan sebaliknya (Rakhmat, 2011). Faktor-faktor situsional berasal semata-mata dari sifat stimulus dan efekefek syaraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Krech dan Crutchfield (dalam Rahkmat, 2011) melahirkan dalil persepsi yang kedua yaitu medan perceptual dan kognitif selalu diorganisasikan dan diberi arti. Walaupun stimulus yang diterima kita tidak lengkap, kita akan mengisinya dengan interpretasi yang konsisten dengan rangkaian stimulus yang kita persepsi. Dalil persepsi ketiga yaitu sifat-sifat perceptual dan kognitif dari substruktur ditentukan pada umumnya oleh sifat-sifat struktur secara keseluruhan. Artinya, jika individu dianggap sebagai anggota kelompok, semua sifat individu yang berkaitan dengan efek kelompok akan dipengaruhi oleh keanggotaan kelompoknya dengan efek yang berupa asimilasi atau kontras. Dalil keempat yaitu menyatakan bahwa objek atau peristiwa yang berdekatan dalam ruang dan waktu atau menyerupai satu sama lain, cenderung ditanggapi sebagai bagian dari struktur yang sama. Dalil ini umumnya betul-betul bersifat struktural dalam mengelompokan objek-objek fisik, seperti titik, garis atau balok. Pada persepsi sosial, pengelompokkan tidak murni struktural sebab apa yang dianggap sama atau berdekatan oleh individu yang lain.

Persepsi menurut Walgito (2001:85) adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan yang merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Irwanto dkk (1989:71) menyatakan bahwa persepsi merupakan

proses diterimanya rangsangan yang dapat berupa objek, kualitas hubungan antara gejala maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti.

Dalam kamus umum Bahasa Indonesia persepsi didefinisikan sebagai proses seseorang untuk mengetahul beberapa hal melalui panca indranya atau penerimaan langsung / tanggapan dari suatu serapan. Sedangkan Robbins dalam buku Perilaku Organisasi mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan - kesan indra mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Bagaimanapun juga apa yang dipersepsikan orang dapat berbeda dari kenyataan yang obyektif, karena ada beberapa yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap persepsi adalah sebagai berikut:

# 1. Pelaku Persepsi

Bila seseorang memandang suatu obyek dan mencoba penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pemersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan.

# 2. Target / obyek.

Karakteristik - karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun obyek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama - sama. Faktor pada target mencakup hal - hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang,dan kedekatan.

#### 3. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial.

# 2. Pelayanan Prima Rumah Sakit

Menurut Kamus umum Bahasa Indonesia Pelayanan berasal dari kata "Layan" atau "Melayani" yang artinya menolong, menyediakan dan mengurus segala apa yang diperlukan. Ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Kurniawan, 2005:6).

Pelayanan adalah sebuah kegiatan yang membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses keperluan masyarakat (Mubarak, 2009:132). Di dalam pelaksanaan pelayanan publik ini ada beberapa prinsip dalam pelayanan yang telah di tetapkan oleh Kepmenpan Nomor 63 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

- 1. Kesederhanaan : prosedur yang tidak berbelit-belit dan mudah di pahami.
- 2. Kejelasan : Kejelasan ini termasuk dari persyaratan, administratif dan unit kerja yang bertanggung jawab dalam pelayanan
- 3. Kepastian waktu : waktu pelayanan yang telah ditentukan
- 4. Akurasi : pelayanan publik yang diterima dengan benar , tepat dan sah
- 5. Keamanan : proses pelayanan publik yang memberikan rasa aman.
- 6.Tanggung jawab : pimpinan atau pejabat harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya peralatan kerja yang mendukung termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi.
- 8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

# 1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler yang dikutip (Tjiptono, 2004:6) adalah setiap perbuatan yang ditawarkan oleh sutau pihak kepihak lain yaitu bersifat *intagible* (tidak berwujud fisik). Kualitas pelayanan sangat berpengaruh di suatu perusahaan dan lembaga, karena pelayanan adalah sebuah kunci untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha.

Notoadmodjo (2005:4), upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah

atau masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah "setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan harapan bagi para pasien pada saat ingin melakukan pemeriksaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien karena itu sanagat penting dan akan diakhiri dengan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan. Ada dua faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila pada jasa yang dirasakan jasa yang diharapkan sesuai dengan keinginan pasien maka kualitas pelayanannya dianggap baik, dan apabila jasa yang dirasakan kurang memuaskan maka bisa dinilai bahwa pelayanannya kurang baik.

# 2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2006:70) Aspek kualitas jasa atau pelayanan yang merupakan aspek sebuah pelayanan prima. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu :

- a. Kehandalan yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
- b. Daya tangkap, yaitu sikap tanggap para karyawan rumah sakit melayani saat dibutuhkan pasien
- c. Kemampuan, yaitu memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
- d. Mudah untuk dihubungi atau ditemui
- e. Sikap sopan santun, respek dan keramahan karyawan
- f. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien

- g. Dapat dipercaya atau jujur
- h. Jaminan keamanan
- i. Usaha untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien
- j. Bukti langsung yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Pelayanan prima di Rumah Sakit telah melibatkan semua karyawan karena profesi yang meliputi dari berbagai bidang kedokteran merupakan kunci dari pelayanan di Rumah Sakit yang tidak untuk dituntut sebagai profesional tetapi juga diharapkan untuk peran aktif dalam memanajemen Rumah Sakit (Sunartini, 2000:38).

Zeithaml,et.al(dalam Santosa, 2008:59) menyatakan bahwa dalam pelayanan prima ada terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Di dalam kedua elemen tersebut sangatlah penting karena untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan sehingga dapat memberikan manfaat-manfaat organisasi yang saling bersangkutan. Pelayanan yang sangat bagus dan memiliki kualitas yang baik adalah pelayanan yang telah diharapakan oleh pasien dalam kepuasannya.

Pelayanan prima sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, dan menurut Lukman (dalam Pasolong, 2010:134), salah satu ukuran keberhasilan adalah menyajikan pelayanan yang berkualitas pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

# a. Tujuan Service Excellent

Tujuan dari pelayan prima adalah memberikan rasa kepuasan dan kepercayaan pada pasiennya. Kualitas memberikan masukan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang baik terhadap rumah sakit. Kemudian pelayanan prima juga untuk menjaga dan merawat pasien sehinggan merasa diperhatikan dan dipentingkan. (Rahmayanty, 2013:12)

#### b. Unsur-unsur Service Excellent

Unsur-unsur melayani prima, sesuai keputusan Menpan No. 81/1993, yaitu:

- 1. Kesederhanaan : prosedur dibuat secra mudah, lancar, tepat dan tidak berbelit-belit
- 2. Kejelasan dan kepastian : memberikan persyaratan dan jadwal secara tepat.

- 3. Keamanan : prosese pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan
- 4. Keterbukaan : misalnya prosedur atau satuan kerja dipajang didepan agar mudah diketahui masyarakat
- 5. Efisien : efisien yang dimaksud yaitu pelayanannya yang langsung berkaitan dan memberikan pelayanan umum.
- 6. Ekonomis : nilai barang atau jasa pelayanan umum tidak menuntut biaya yang tinggi
- 7. Keadilan yang merata : pelayanan yang diperlakukan secara adil
  - c. Dimensi Kualitas Pelayanan PrimaMenurut Irawan (2005:58)
- 1. Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik.
- 2. Kepercayaan (*Assurance*) yaitu di dalam pelayanan yang kita alami ada hal yang penting yang harus kita ingati yaitu kepercayaan berguna agar pelayanan yang di jalankan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya kepercayaan yang kita rasakan.
- 3. Penampilan (*Tangible*) adalah pelayanan harus diperhatikan dalam hal fasilitas, peralatan dan tampilan karena kenyamanan dan kepuasaan pasien itu tergantung dari apa yang mereka dapatkan di rumah sakit tersebut.
- 4. Empati (*Empathy*) adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan.
- 5. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu

# d. Tahapan Service Excellent

Proses pelayanan yang ada di Rumah sakit tidak hanya untuk meliputi kegiatan disaat pasien bertemu langusng dengan petugas pelayanannya. Pelayanan prima yang dimaksud ialah pelayanan dimana saat petugas pelayanan belum bertemu dengan pasien karena harus mempersiapakan bahan-bahan dan peralatan-peralatan untuk digunakan. Setelah petugas dan pasien bertemu

langusng petugas juga akan sambil melakukan pengecekan data sambil petugas melayani pasien (Anonim, 2000:23).

Dengan demikian, berdasarkan tahapan pelayanan prima di atas, pelayanan prima dirumah sakit menjadi ada 3 jenis yaitu:

- 1. Pelayanan pratransaksi: pelayanan yang belum bertemu dokter sehingga harus menunggu giliran.
- 2. Pelayanan saat transaksi: pelayanan saat transaksi yaitu pelayanan dimana pasien sudah bertemu dengan dokter dan mulai untuk melakukan pemeriksaan.
- 3. Pelayanan Pasca Transaksi: pelayanan pasca transaksi dimana pelayanan terakhir ketika sudah bertemu dengan dokter dan sudah melakukan pemeriksaan.

Di dalam tiga jenis pelayanan diatas, pelayanan sangatlah penting karena untuk menumbuhkan citra keprimaan dan menjadi proses pelayanan yang baik.

#### G. Metodelogi Penelitian

1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Metodologi yang akan digunakan adalah penelitian Deskriptif Kualitatif. Agar penelitian ini lebih akurat dalam melihat bagaimana tingkat pelayanan rawat jalan dengan pendapat-pendapat melalui *indepth interview* dari para responden. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah kontruktivisme dimana akan dilihat secara langsung dan sesuai realitas kehidupan sosial.

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu pada tanggal 3 Oktober 2018 dan 12 November 2018. Lokasi RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu Jl. Bhayangkara, Sidomulyo, Gading Cempaka, Sido Mulyo, Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38211.

#### 3. Narasumber Penelitian

Narasumber yang dipilih akan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Data yang digunakan dari penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang berbentuk kualitatif sehingga bisa mengetahui berbagai persepsi yang sudah di sampaikan oleh para narasumber (Sutopo, 2006:57).

#### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Data primer berarti peneliti dapat berhadapan langsung dengan narasumber atau sumber pertama diperoleh dari data pasien bpjs dan non bpjs RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder data-data yang sudah tersedia seperti catatan-catatan, makalah, buku yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dimana peneliti hanya mencari dan mengumpulkannya. Data yang lain seperti arsip dalam bentuk dokumen, data statistik, dan naskah-naskah yang berkaitan dengan penelitian.

#### c. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti akan melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu.

#### 1) Wawancara

Wawancara telah di lakukan dengan waktu yang telah ditentukan. Hasil wawancara yang didapat yaitu berisi garis besar tentang proses dan isi penting. Untuk pelaksanaannya serta pengurutan pertanyaan wawancara disesuaikan kondisi responden dalam konteks wawancara sebenarnya (Sugiyono, 2010:317).

#### 2) Observasi

Observasi berguna untuk menjelaskan, memberikan dan memerinci kejadian atau gejala yang terjadi yang ada di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu dalam pelayanan pasien BPJS dan Non BPJS. Observasi yang akan dilakukan adalah observasi terhadap subjek, karakter yang akan menjadi narasumber selama wawancara, hubungan subjek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan sehingga dapat memberikan informasi tambahan saat melakukan wawancara (Sugiyono, 2010:203).

#### 3) Dokumentasi

Dokumentasi yang didapat yaitu ketika saat wawancara responden. Peneliti merasa dokumentasi sangat penting karena tanpa dokumentasi data-data kurang valid dan bisa terjadi salah sangka karena hanya melalui penggambaran melalui tulisan dari peneliti (Sugiyono, 2010:329).

Untuk RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu peneliti memilih pengurus yang mengurus pelayanan rawat jalan BPJS dan Non BPJS. Dengan harapan data dapat data akurat berupa penjelasan deskriptif. Kemudian lanjut dengan pencarian data dan konfirmasi dengan pelayanan tersebut.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik ini dalam penelitian kualitatid dilakukan saat peneliti sedang terjun langsung kelapangan bersamaan dengan pengempulan data. Terdapat tiga hal analisis data yaitu:

- a. Reduksi data, dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles & Huberman (1994) mengatakan bahwa proses reduksi data tidak hanya saja asal membuang data yang tidak diperlukan, melainkan upaya yang dilakukan peneliti selama analisis data denngan mempertimbangkan langkah mereduksi data seperti melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokkan dan meringkas data. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Sehingga setelah dilakukannya reduksi data, peneliti akan mendapatkan gambaran terkait dengan tema yang akan diteliti, tentunya hal tersebut akan mempermudah dalam melakukan penelitian
- b. Penyajian data yaitu juga sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penyajian data untuk penelitian ini dengan cara deskriptif tanpa adanya grafis atau angka.

c. Penarikan kesimpulan yaitu proses akhir dimana data-data yang sudah dikumpulkan akan di pahami oleh peneliti dan akan disusun dengan adanya sebab akibat dan penarikan kesimpulan tersebut didukung dengan data-data yang benar maka peneliti akan menghasilkan kesimpulan yang valid.

#### 6. Teknik Keabsahan Data

## a. Teknik Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunaka metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Pada teknik triangulasi metode dalam penelitian ini peneliti dapat membedakan bagaiaman persepsi menurut pasien BPJS dan Non BPJS dengan data-data yang didapatkan.

# b. Teknik Triangulasi Sumber

Menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakann observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Pada teknik tiangulasi sumber ini peneliti telah terdahulu melihat adanya perbedaan antara perlakukan pasien. Maka dari itu setelah peneliti melihat langsung, peneliti melakukan observasi dan wawancara untuk menemukan jawaban-jawaban menurut pasien dalam penelitian ini.

#### BAB II

# Gambaran Umum Objek Penelitian

## A. Sejarah RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Sejarah berdirinya RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu pada tahun 1922 yang beralamat di Jl. Ahmad Yani dengan Pimpinan Dr. Hockzan. Pada tahun 1925 Indonesia masih dijajah oleh Belanda sehingga kepala rumah sakit tersebut yaitu dari dokter Belanda yang bernama Dr. Brimkop. Sebelum rumah sakit tersebut pindah permanen di daerah Anggut Bawah, sekarang di Jalan Soekarno Hatta dimana saat ini lokasi tersebut di bangun Masjid At-Taqwa.

Bengkulu pada saat itu berstatus menjadi Ibukota Keresidenan, setelah Indoensia berkembang Bengkulu menjadi Daerah Tingkat II yaitu Kabupaten Bengkulu Utara dan Kotamadya Bengkulu. Seiring berkembangnya Bengkulu pada tahun 1968 status Bengkulu lebih meningkat dengan adanya 57 wilayah antara lain yaitu Kotamadya Bengkulu, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Utara dan Kabupaten Bengkulu Selatan.

Pada tahun 1978 RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pindah lokasi di Jl. Indra Giri Padang Harapan yang telah diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI Prof. GA. Siwabessy pada tanggal 7 Maret 1978. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Nomor 51/Menkes/SK/II/1978 tahun 1978 rumah sakit tersebut menjadi rumah sakit kelas C, melihat dari perkembangan pelayanan, sarana dan prasarana rumah sakit tersebut menjadi tidak seimbang, maka dari itu para pihak rumah sakit terus memperjuangkan rumah sakit ini sehingga menjadi peningkatan.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor: 1065/MENKES/SK/XI/1992, tanggal 20 November 1992 dan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bengkulu Nomor 15 tahun 1993 tentang penetapan Status Rumah Sakit Umum Provinsi Bengkulu menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Tingkat I Type B Non Pendidikan. Dengan perubahan status tersebut struktur organisasi rumah sakit ini sejajar dengan Dinas Instansi di daerah Eselon II B.

Beberapa prestasi yang diraih oleh Rumah Sakit tersebut menjadi kepercayaan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Tk. I Bengkulu Nomor 145 Tahunn 1993, Rumah Sakit tersebut menjadi rumah sakit uji coba swadana dan dilakukan selama satu tahun lebih.

Selanjutnya pada tanggal 2 januari 2004 berdasarkan SK Direktur RSUD DR. M. Yunus Bengkulu No: 821/11306/SK/UM.14 tentang uraian tugas dilingkungan RSUD dijabarkan seluruh uraian tugas pejabat struktural dan fungsional/instalasi RSUD DR. M Yunus Bengkulu sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Bengkulu menyelenggarakan upaya kesehatan diwajibkan harus memperhatikan dasar-dasar pembangunan kesehatan sebagai integral dalam mendukung pembangunan kesehatan menuju indonesia sehat 2014 yaitu prikemanusiaan, pemberdayaan, kemandirian, adil dan merata serta pengutamaan dan manfaat.

Melihat perkembangan yang ditunjukkan RSUD DR. M. Yunus Bengkulu, maka pada Tanggal 15 Desember 2006 berdasarkan SK Menteri Kesehatan No: 1413/MENKES/SK/XII/2006, klarifikasi kelas B non pendidikan RSUD DR. M. Yunus Bengkulu dinaikkan menjadi rumah sakit dengan klariikasi kelas B pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan tetinggi di provinsi Bengkulu. Selanjutnya tanggal 29 Desember 2009 berdasarkan SK Gubernur No: 320XXVII, RSUD DR. M. Yunus Bengkulu ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)



Gambar 2.1 Rumah Sakit RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Sumber : dokumentasi peneliti

## B. Visi dan Misi RSUD Dr.M. Yunus Kota Bengkulu

Visi

Menjadi Rumah Sakit rujukan, pendidikan, penelitian yang terpercaya dan mempunyai daya saing se-sumatera tahun 2014

#### Misi

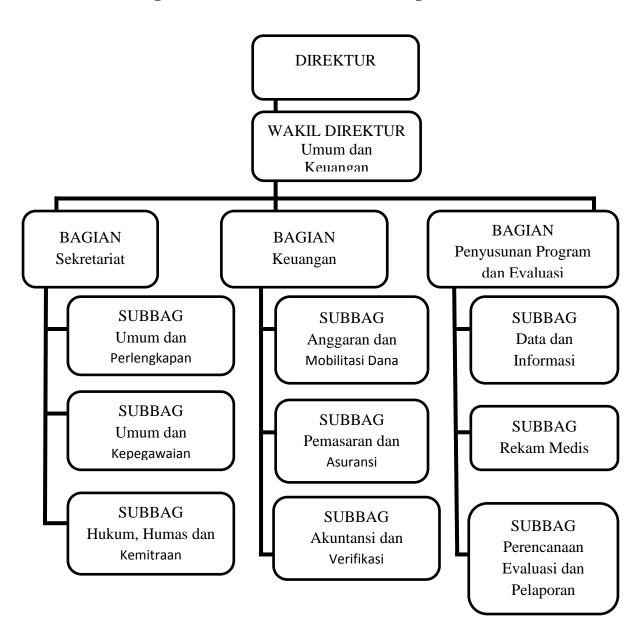
- 1. Menyelenggarakan pelayanan yang profesional
- 2. Menyediakan pelayanan unggulan dibidang kesehatan melalui pemberdayaan seluruh potensi sumber daya dan kemitraan Rumah Sakit
- 3. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia (SDM) dan pemberdayaan potensi sebagai tenaga profesional dalam memberikan pelayanan
- 4. Memenuhi kebutuhan sarana, prasarana dan fasilitas Rumah Sakit untuk menunjang kualitas pelayanan
- 5. Menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengembangan
- 6. Menerapkan praktek bisnis yang sehat sesuai dengan prinsip efektif, efisien dan ekonomis guna mneingkatkan produktifitas kinerja
- 7. Meningkatkan kesejahteraan karyawan



Gambar 2.2 Visi dan Misi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Sumber : dokumentasi peneliti

# C. Sturktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu



# Gambar 2.3 Struktur Organisasi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Sumber: RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu (2013)

Tugas Pokok dan Fungsi Umum dan Keuangan RSUD dr. M. Yunus Bengkulu

Umum dan Keuangan mempunyai tugas dan fungsi menyusun rencana, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Umum dan merumuskan kebijaksanaan teknis di bidang Keuangan serta ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, tata laksana, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja. Selanjutnya umum dan keuangan bertujuan untuk mengupayakan terciptanya layanan prima sesuai tugas dan fungsi Bagian-Bagian di Umum dan Keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut akan ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun/menerbitkan pedoman pelaksanaan tugas untuk masing-masing bagian.
- b. Menciptakan sistem layanan administrasi yang efektif dan efisien untuk menuju layanan prima pada masing-masing bagian.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik pimpinan, pengelola, maupun pelaksana bagian-bagian melalui pendidikan formal/non formal, diklat, training, dan sebagainya.
- d. Meningkatkan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang kelancaran layanan prima.

Di lingkungan Umum dan Keuangan RSUD dr. M. Yunus Bengkulu membawahi bagianbagian adalah sebagai berikut:

- 1) Bagian Sekretariat Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum, perlengkapan, kepegawaian, humas dan kemitraan, serta mengoordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi.Sekretariat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:
  - a) Penyusunan rencana kerja Sekretariat;
  - b) Perumusan kebijakan teknis kesekretariatan;

- c) Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan;
- d) Penyelenggaraan urusan kepegawaian;
- e) Penyelenggaraan urusan hukum masyarakat dan kemitraan;
- f) Pengoordinasian penyelenggaraan tugas satuan organisasi;

# 2) Bagian Keuangan

Bidang Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas yang direktur RSUD dalam penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan tugas secara terpadu, pelayanan administrasi keuangan, pengendalian dan pelaporan di bidang akuntansi, verifikasi dan perbendaharaan.Bidang Keuangan mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan, pengkoordinasian, penyelenggaran tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, pelaksanaan dan pengendalian di bidang akuntansi, verifikasi dan perbendaharaan;
- Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaran tugas secara terpadu, pelayanan administrasi, pelaksanaan dan pengendalian di bidang perbendahaaran;
- Penginventarisasian permasalahan berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan program kerja Bidang Keuangan RSUD serta bahan tindak lanjut penyelesaiannya.;
- d) Penyusunan laporan pelaksanaan tugas dan program Bidang Keuangan RSUD;
- e) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan Direktur RSUD sesuai dengan tugas pokok dan fungsi RSUD;
- 3) Bagian Penyusunan Program Dan Evaluasi Bagian Penyusunan Program Dan Evaluasi mempunyai fungsi pelaksanaan tugas di bidang penyusunan pelaksanaan program, pembinaan dan 47 pengendalian, serta evaluasi dan pelaporan. Bidang Penyusunan Program dan Evaluasi mempunyai tugas antara lain:
  - a) Menyusun rencana kegiatan bagian bina program;

- b) Menyusun rencana strategis Sekretariat di RSUD dr. M. Yunus Bengkulu;
- c) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran pegawai;
- d) Menyusun petunjuk pelaksanaan progran dan kegiatan pegawai;
- e) Menyusun rencana kerja dan kinerja tahunan pegawai;
- f) Melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kinerja serta dampak pelaksanaan program dan kegiatan pegawai;
- g) Menyusun laporan akuntabilitas kinerja pegawai;
- h) Menyusun laporan kemajuan pelaksanaan program dan kegiatan pegawai;
- i) Menyusun laporan pelaksanaan program dan kegiatan tahunan pegawai;
- j) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bagian Penyusunan Program dan Evaluasi

# D. Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu



Gambar 2.4 Logo RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Sumber: <a href="http://rsud.bengkulukota.go.id">http://rsud.bengkulukota.go.id</a>

#### **BAB III**

#### **Temuan Penelitian**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan dan menganalisi hasil temuan penelitian yang di dapat dari hasil observasi lapangan, wawacara dengan narasumber dan studi dokumentasi. Melalui observasi lapangan peneliti mendapatkan beberapa persepsi dari Pihak Rumah Sakit dan Pasien BPJS dan Non BPJS. Wawancara yang dilakukan adalah dengan melakukan tanya jawab. Hasil temuan yang berkaitan dengan topik penelitian yang berjudul "Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Kota Bengkulu" ini akan dipaparkan secara jelas dan lengkap. Berikut adalah nama-nama para narasumber peneliti:

Pihak Rumah Sakit	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS
Ibu Farida Eriani ( Staff BPJS )	Ibu Eli	Ibu Nini
Ibu Yuli ( Administrasi )	Ibu Nurul	Ibu Sri
Ibu Arum ( Staf BPJS )	Ibu Warsiti	Ibu Ita
Ibu Sisi ( Staff IGD )	Ibu Rahma	Ibu Via
	Ibu Dita	Ibu Sulis

Tabel 3.1 Nama-nama Responden

## A. SOP Pelayanan (Pasien BPJS dan Non BPJS)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Rumah sakit ini sudah menjalan SOP nya sesuai dengan yang sudah di tetapkan sehingga tidak adanya kesalahan di dalam SOP tersebut. Di SOP

pelayanan rawat jalan ada juga ada prosedur yang harus di lakukan oleh para pihak rumah sakit yaitu:

- a) Melakukan verifikasi keabsahan surat jaminan dari perusahaan
- b) Melakukan agenda/registrasi surat jaminan dari perusahaan
- c) Mengarahkan pasien ke tempat pelayanan, poliklinik ruang perawatan yang dituju
- d) Memberikan penjelasan ketentuan yang berlaku bila pasien naik tingkat kelas perawatan dari haknya
- e) Melengkapi berkas pelayanan sebagai dokumen tagihan biaya pelayanan kepada pihak pinjaman

Unit yang terkait dalam prosedur tersebut mengenai:

- a) Penanggung jawab administrasi keuangan Poli Klinik / Ruang perawatan
- b) Unit pelayanan Administrasi Terpadu rawat jalan/rawat inap
- c) Loket penerimaan keuangan Rawat Jalan/Rawat Inap
- d) Kasubbag Pemasaran dan Asuransi
- e) Kasubbag Hukum, Humas dan Kemitraan

SOP pelayanan rawat jalan yang terbit pada tanggal 10 Mei 2017 ditetapkan oleh direktur dr. Zulkimaulub Ritongga, Sp.An pengertian dari pendaftaran rawat jalan adalah administrasi/registrasi secara komputerisasi Pasien Rawat Jalan adalah pasien yang datang berobat ke Poliklinik. Tujuannya yaitu sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam melakukan administrasi/registerasi secara komputerisasi sehingga pasien rawat jalan dapat terlayani dengan cepat dan tepat (RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu Nomor 188.4/1066/HK-RS/2016 tentang Kebijakan Pelayanan Pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu). Prosedur pelayanan rawat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak menyulitkan pasien, karena prosedur yang telah tertera cukup paham oleh pasien sehingga pasien BPJS dan Non BPJS lancar dalam melakukan prosedurnya. Setiap institusi layanan kesehatan memiliki alur pasien yang berbeda-beda tergantung kondisi Rumah Sakit dan Kebijakan yang berlaku dirumah sakit. Seperti halnya di RSUD Dr.M. Yunus Kota Bengkulu pelayanan rawat jalan bisa di lakukan untuk pasien pengguna BPJS dan Non BPJS. Pelayanan secara akurat dapat diandalkan sesuai dengan

standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang dicapai. Pelaksanaan pelayanan rawat jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu didasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) pada setiap jenis layanan. SOP suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan.

Berbagai hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, mengenai prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya, sudah ada aturannya dan tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya (Pihak Rumah Sakit)

Responden Ibu Farida Eriani mengatakan bahwa:

Kalau untuk perosedur pelayanan rawat jalan pasien BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya rujukan pertama dari PPK dan rumah sakit umum ini rumah sakit tipe b jadi mereka jika rujukan akan berjenjang dan untuk pasien Non BPJS juga hampir sama dengan rumah sakit lainnya

(hasil wawancara Ibu Farida Eriani, Staff BPJS Terpadu 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Yuli yang mengatakan bahwa:

kalo untuk prosedur ya semua sudah ada aturannya mba dan sudah tertempel juga di depan alur-alurnya bagaimana (hasil wawancara Ibu Yuli, Adminisitrasi 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Arum yang mengatakan bahwa :

prosedur pelayanan rawat jalannya sudah ada ya mba di depan, sudah kita pasang dan untuk pasien tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya (hasil wawancara ibu Arum, Staff BPJS Terpadu 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sisi mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada mba, tinggal pasien mengikuti bagaimana alur yang sudah di sediakan (hasil wawancara ibu Sisi, Staff di IGD 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan Pihak Rumah Sakit dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan

Non BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya, sudah ada aturannya. Menu Pelayanan Rawat Jalan melakukan pelayanan kepada pasien yang telah terdaftar pada menu Pendaftaran Rawat Jalan. Ketika pasien telah terdaftar di pendaftaran, nama pasien akan otomatis muncul pada menu ini. Pasien yang terdaftar pada Pendaftaran Rawat Jalan tetapi membatalkan pendaftarannya tidak akan muncul pada menu Pelayanan ini.

Selain wawancara dengan pihak rumah sakit tentang prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS, juga dilaksanakan wawancara dengan Pasien Pengguna BPJS tentang prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran.

Responden Ibu Eli mengatakan bahwa:

Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus di lalui (hasil wawancara ibu Eli, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Prosedur yang di dapatkan pasien hampir tidak ada yang mengalami kebingungan karena semua pasien sudah paham dengan apa yang harus di lakukan terdahulu. Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Nurul yang mengatakan bahwa:

oke-oke saja, kan sudah tertera disana bagaimana alurnya jika kita ingin rawat jalan jadi tidak ush di susahkan lagi (hasil wawancara ibu Nurul, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Warsiti yang mengatakan bahwa

prosedurnya tidak terlalu ribet ya karna sudah tertera jelas di depan bagaimana saja prosedurnya (hasil wawancara ibu Warsiti, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Maka dari itu, prosedur yang didapatkan tidak adanya masalah menurut pasien seperti Hal ini diperkuat oleh ibu Rahma mengatakan bahwa

prosedurnya kan sudah ada tu mba di depan sana jadi kita tinggal ikuti saja, (hasil wawancara ibu Rahma, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Dita mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada mba, dan juga tidak susah prosedurnya jadi kemungkinan pasien tidak kesulitan dalam hal itu (hasil wawancara ibu Dita, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna BPJS dapat disimpulkan bahwa Prosedurnya sudah tertera alur-alur dan tidak susah. Pelayanan Rawat Jalan menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur penerimaan pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit.

Wawancara juga dilaksanakan kepada pasien Non BPJS, tentang prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran.

Responden Ibu Nini mengatakan bahwa:

Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alurnya kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung (hasil wawancara ibu Eni, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Menurut pasien Non BPJS tidak ada hal-hal yang perlu di khawatirkan mengenai prosedur, karena hampir semua pasien Non BPJS maupun BPJS sudah memahami bagaimana alur prosedurnya. Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Sri yang mengatakan bahwa :

kalo prosedurnya sudah ada alurnya mba, jadi saya tinggal ikutin saja alurnya gimana (hasil wawancara ibu Sri, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Pasien sangat lebih memahami prosedur yang mudah di jangkau dibandingkan prosedur yang sulit, karena prosedur yang sulit itu akan membingungkan pasien jika pasien tersebut baru berobat dirumah sakit tersebut. Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Ita yang mengatakan bahwa

*prosedurnya mudah tidak terlalu sulit* (hasil wawancara ibu Ita, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

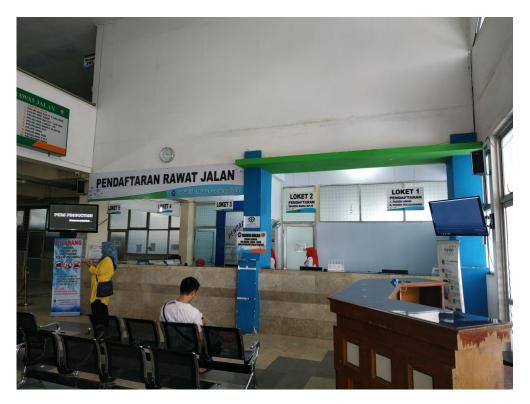
Hal ini diperkuat oleh ibu Via mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit, (hasil wawancara ibu Via, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sulis mengatakan bahwa

prosedurnya sudah ada di spanduk depan mba jadi kita tinggal lihat dan ikuti saja bagaimana alurnya (hasil wawancara ibu Sulis, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna non BPJS dapat disimpulkan bahwa prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit, tinggal ikutin saja alurnya. Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapheutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di rumah saki



Gambar 3.1 Pendaftaran Rawat Jalan

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Setiap pasien rumah sakit jika ingin berobat untuk melakukan pelayanan rawat jalan pasti akan melakukan pendaftaran terlebih dahulu karena itu adalah bagian dari prosedur untuk mendaparkan pelayanan dan setelah pasien melakukan pendaftaran pasien bisa melanjutkan untuk melakukan step selanjutnya seperti di bawah ini.

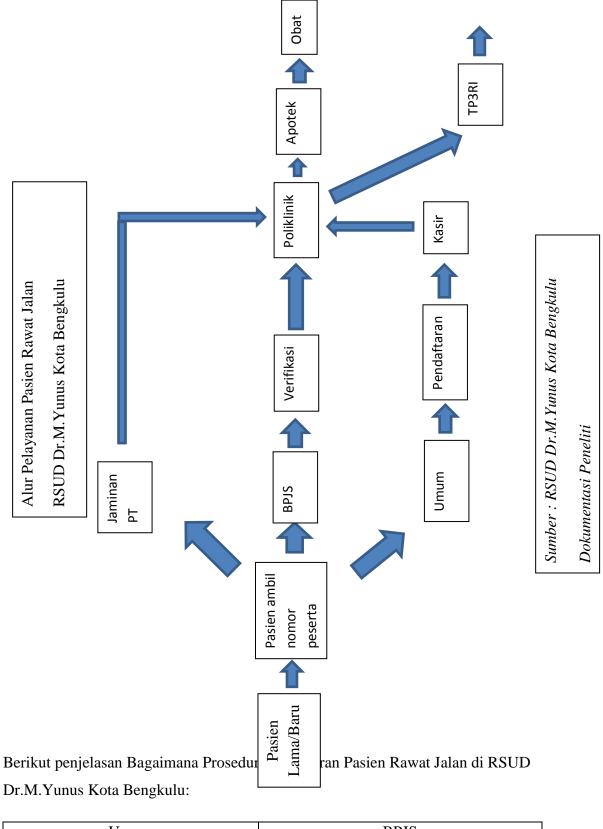


Gambar 3.2 Alur Pelayanan Rawat Jalan

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Disetiap rumah sakit pasti mempunyai alur pelayanan rawat jalan untuk pasien lama dan baru atau pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS. Berikut yaitu penjelasan bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu:





J	Jmum	Е	BPJS
Pasien Lama	Pasien Baru	Pasien Lama	Pasien Baru
a) Pasien	a) Pasien	a) Pasien	a) Pasien mendaftar

di anjungan pendaftaran untuk pasien pendaftaran untuk pasien mandiri ( umum ) mandiri b) Petugas b) Pasien ke loket untuk menanyakan pasien mau berobat ke umum ) poli mana ( ke registrasi MR di bawa oleh pasien untuk pendaftaran pasien menanyakan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika persyaratan belum pendaftaran untuk pasien sudah pendaftaran pertugas pernah berobat memeriksa pernah berobat memeriksa persyaratan harus melengkapi diperlakukan memberitah kali berobat, u tempat petugas pasien tidak online ), maka pasien diperlakukan memungu pasien tidak melengkapi atau pasien dipersilahk mencatat atau yang umum atau petugas membawa KTP sebagai pasien dan dipersilahk memanawa KTP sebagai pasien menanyakan di dan formulir data jidentitas untuk di jedentitas untuk di jeden	mendaftar	mendaftar di	mendaftar di	di loket ( khusus
mandiri ( umum ) b) Petugas b) Pasien ke loket untuk menanyakan pasien mau berobat ke umum ) poli mana ( ke spesialis mana ) c) Petugas pendaftaran petugas uang pendaftaran pendaftaran petugas pendaftaran pendaftaran petugas pendaftaran sebelumnya oleh pasien. Untuk pasien sudah pendaftaran persyaratan persyaratan lengkap (rujukan pendaftaran persyaratan lengkap (rujukan persyaratan pendaftaran pend	di anjungan	loket ( khusus	anjungan	untuk pasien
khusus untuk menanyakan pasien mau berobat ke umum ) poli mana ( ke spesialis mana ) c) Petugas pendaftaran petugas membayar c) Petugas pendaftaran petugas pendaftaran pendaftaran petugas pendaftaran pasien menanyakan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika pendaftaran pendaftaran sebelumnya oleh pasien. Untuk pasien sudah pendaftaran persyaratan tersebut. Jika persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan belum lengkap (rujukan yang dibawa persyaratan belum pendaftaran atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. Tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien persyaratan belum lengkap diperlakukan memberitah u tempat petugas tidak online), meminjam KTP maka pasien diperlakukan menungu pasien tidak melengkapi menunggu pasien tidak maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak maka pasien menanyakan identitas pasien umum atau rujukan di dinormulir data	pendaftaran	untuk pasien	pendaftaran	BPJS )
untuk menanyakan mau berobat ke umum) poli mana ( ke spesialis mana ) poli mana ( ke spesialis mana ) c) Petugas pendaftaran petugas membayar c) Petugas pendaftaran pasien menanyakan persyaratan belum pendaftaran pasien sudah pendaftaran pasien sudah pendaftaran perigistrasi pernah berobat menunjuka pertama kali. n KIP Apabila pasien baru pertama memberitah u tempat poliklinik meminjam KTP maka pasien dan dipersilahk an identitas, bila menunggu pendaftas pasien tidak diberobat diperlakukan membawa KTP atau jukan di dan formulir data menanyakan pendaftaran pasien sudah pasien diperlakukan menanyakan persyaratan belum pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan yang tidak on line memeriksa ), maka pasien harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan memberitah u tempat petugas tidak online ), umum atau rujukan di pakai winjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak melengkapi menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap diperlakukan menanyakan diperlakukan menanyakan diperlakukan maka pasien sudah lengkap menanyakan diperlakukan maka petugas membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan diperlakukan diperlakukan maka petugas menanyakan diperlakukan diperlakukan maka petugas menanyakan diperlakukan di dan formulir data	mandiri (	umum )	mandiri	b) Petugas
pasien mau berobat ke umtuk persyaratan yang di bawa oleh spesialis mana) c) Petugas pendaftaran pasien menanyakan persyaratan persyaratan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan untuk pasien sudah persyaratan harus melengkapi memberitah kali berobat, u tempat petugas pasien dan mempermudah menunggu pasien tidak menunggu pasien tidak menanyakan persyaratan tersebut. Jika untuk pasien sudah persyaratan belum persyaratan harus melengkapi diperlakukan sebagai pasien tidak menunggu pasien tidak maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak maka pasien sebagai pasien umenungua pasien tidak maka pasien sebagai pasien sudah lengkap diperlakukan maka pasien sebagai pasien untuk satu kali menunggu pasien tidak oline in menungua pasien tidak oline in menungua pasien tidak oline in menungua pasien tidak oline in maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak oline in maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak oline in menungua menungua pasien tidak oline in menungua pasien tidak oline in maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak maka pasien sudah lengkap menungua pasien tidak menungua menungu	khusus	b) Petugas	b) Pasien ke loket	Pendaftaran BPJS
umum ) poli mana ( ke spesialis mana ) c) Petugas pasien. Dan membayar c) Petugas penerimaan petugas memeriksa pendaftaran pasien menanyakan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika persyaratan untuk pasien sudah persyaratan belum pendaftaran perina berobat menunjuka pertama kali. persyaratan persyaratan berobat memeriksa persyaratan belum persyaratan persyaratan belum pendaftaran sebelumnya oleh pasien. Jengkap (rujukan pasien sudah persyaratan belum persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan harus melengkapi atau baru persyaratan persyaratan harus melengkapi diperlakukan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan persyaratan harus melengkapi diperlakukan persyaratan belum lengkap diperlakukan sebagai pasien tidak online ), umum atau rujukan di pakai pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan atau jika tidak c) Jika persyaratan melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sebagai pasien menanyakan identitas pasien dan membawa KTP sebagai pasien menanyakan identitas pasien umum atau identitas pasien umum atau identitas pasien umum dan dan formulir data	untuk	menanyakan	pendaftaran	menanyakan
b) Pasien spesialis mana) c) Petugas pasien. Dan membayar uang penerimaan penerimaan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika pendaftaran sebelumnya oleh pasien. Dan petugas memeriksa pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan pasien sudah persyaratan belum pendaftaran untuk pasien sudah pernah berobat memeriksa ), maka pasien MR dengan atau baru pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien tidak online), umum atau nemberilah kali mencatat an identitas, bila menunggu pasien tidak maka pasien dan dipersilahk mencatat an identitas, bila membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan diperbat adalah rujukan di dan formulir data	pasien	mau berobat ke	untuk	persyaratan yang
membayar uang penerimaan penerimaan pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika pendaftaran pasien sudah pendaftaran perigistrasi pernah berobat memeriksa persyaratan belum pendaftaran atau baru pertama kali. Tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien baru pertama baru pertugas memberitah kali berobat, u tempat poliklinik meminjam KTP maka pasien sudah pasien dan dipersilahk mencatat atau yang dituju pasien tidak menunggu pasien tidak menanyakan membawa KTP atau yang dituju mituk atau di dan formulir data	umum )	poli mana ( ke	registrasi MR	di bawa oleh
uang pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika loket apakah yang dibawa persyaratan belum pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan pasien sudah Dan petugas yang tidak on line registrasi pernah berobat memeriksa ), maka pasien MR dengan atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien persyaratan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien diperlakukan petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat an identitas, bila menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap menanyakan identitas pasien dan membawa KTP sebagai pasien menanyakan identitas pasien tidak online in menanyakan identitas pasien dan membawa KTP sebagai pasien menanyakan identitas pasien dan formulir data	b) Pasien	spesialis mana )	c) Petugas	pasien. Dan
pendaftaran pasien menanyakan persyaratan tersebut. Jika loket apakah yang dibawa persyaratan belum pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan yang tidak on line registrasi pernah berobat memeriksa ), maka pasien MR dengan atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. n KIP Apabila pasien baru pertama belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, u tempat petugas tidak online ), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien dan dipersilahk mencatat an identitas, bila menbawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan formulir data pasien menanyakan identitas pasien dan formulir data	membayar	c) Petugas	Pendaftaran	petugas
c) Pasien ke loket apakah yang dibawa persyaratan yang dibawa pendaftaran sebelumnya oleh pasien. lengkap (rujukan yang tidak on line registrasi pernah berobat memeriksa harus melengkapi atau baru persyaratan harus melengkapi atau jika tidak n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan sebagai pasien dan mempermudah menungu pasien tidak an mempermudah menungu pasien tidak an mempermudah menungu pasien tidak an maka pasien dipersilahk an identitas, bila membawa KTP atau yang umum atau perobat adalah rujukan di diperlakukan identitas pasien dan formulir data	uang	penerimaan	BPJS	memeriksa
loket apakah yang dibawa persyaratan belum pendaftaran sebelumnya oleh pasien. Untuk pasien sudah Dan petugas yang tidak on line registrasi pernah berobat memeriksa ), maka pasien MR dengan atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien persyaratan belum lengkap diperlakukan sebagai pasien u tempat petugas tidak online ), poliklinik meminjam KTP maka pasien dan mempermudah melengkapi dipersilahk an identitas, bila menunggu pasien tidak menatat identitas, bila menbawa KTP sebagai pasien umum atau petugas membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan formulir data	pendaftaran	pasien	menanyakan	persyaratan
pendaftaran untuk pasien sudah Dan petugas yang tidak on line registrasi pernah berobat memeriksa ), maka pasien MR dengan atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien tidak online), umum atau pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan atau jika tidak c) Jika persyaratan menunggu pasien tidak diperlakukan sebagai pasien untuk satu kali mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan menunggu pasien tidak diperlakukan maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	c) Pasien ke	menanyakan	persyaratan	tersebut. Jika
untuk pasien sudah perigas pernah berobat memeriksa pernah berobat memeriksa ), maka pasien harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien u tempat petugas tidak online), meminjam KTP maka pasien dipersilahk mencatat an identitas, bila membawa KTP atau yang dinamenunggu pasien tidak online identitas pasien dan membawa KTP atau yang dipersilahk membawa KTP atau yang dipersilahk membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan formulir data	loket	apakah	yang dibawa	persyaratan belum
registrasi pernah berobat atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. Petugas baru pertama belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien dan dipersilahk mencatat an identitas, bila menbawa KTP atau yang umum atau identitas pasien dan diperbat adalah rujukan di dan formulir data	pendaftaran	sebelumnya	oleh pasien.	lengkap (rujukan
MR dengan atau baru persyaratan harus melengkapi menunjuka pertama kali. tersebut. Jika atau jika tidak n KIP Apabila pasien belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan an identitas, bila maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	untuk	pasien sudah	Dan petugas	yang tidak on line
menunjuka pertama kali.  n KIP Apabila pasien baru pertama belum lengkap diperlakukan sebagai pasien u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien dan dipersilahk mencatat an identitas, bila membawa KTP atau yang membawa KTP atau yang dineralakukan membawa KTP atau yang diperlakukan sebagai pasien dan mempermudah maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan menanyakan diperbat adalah rujukan di dan formulir data	registrasi	pernah berobat	memeriksa	), maka pasien
n KIP Apabila pasien baru pertama belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat an identitas, bila menbawa KTP sebagai pasien menanyakan membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	MR dengan	atau baru	persyaratan	harus melengkapi
d) Petugas baru pertama belum lengkap diperlakukan memberitah kali berobat, (rujukan yang sebagai pasien u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan an identitas, bila maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	menunjuka	pertama kali.	tersebut. Jika	atau jika tidak
memberitah kali berobat, u tempat petugas tidak online), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak co Jika persyaratan menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	n KIP	Apabila pasien	persyaratan	maka pasien
u tempat petugas tidak online ), umum atau poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan menunggu pasien tidak membawa KTP atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	d) Petugas	baru pertama	belum lengkap	diperlakukan
poliklinik meminjam KTP maka pasien rujukan di pakai yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	memberitah	kali berobat,	( rujukan yang	sebagai pasien
yang dituju untuk harus untuk satu kali pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	u tempat	petugas	tidak online ),	umum atau
pasien dan mempermudah melengkapi kunjungan dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan an identitas, bila maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	poliklinik	meminjam KTP	maka pasien	rujukan di pakai
dipersilahk mencatat atau jika tidak c) Jika persyaratan an identitas, bila maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	yang dituju	untuk	harus	untuk satu kali
an identitas, bila maka pasien sudah lengkap menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	pasien dan	mempermudah	melengkapi	kunjungan
menunggu pasien tidak diperlakukan maka petugas membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	dipersilahk	mencatat	atau jika tidak	c) Jika persyaratan
membawa KTP sebagai pasien menanyakan atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	an	identitas, bila	maka pasien	sudah lengkap
atau yang umum atau identitas pasien berobat adalah rujukan di dan formulir data	menunggu	pasien tidak	diperlakukan	maka petugas
berobat adalah rujukan di dan formulir data		membawa KTP	sebagai pasien	menanyakan
		atau yang	umum atau	identitas pasien
seorang anak pakai untuk identitas untuk di		berobat adalah	rujukan di	dan formulir data
F		seorang anak	pakai untuk	identitas untuk di

belum satu kali sekali isi pasien yang memiliki KTP, kunjungan keluarga d) Petugas maka petugas d) Petugas memberikan membuatkan menanyakan formulir SJP ( Surat data identitas pasien. identitas untuk Jaminan Petugas Pelayanan diisi oleh memasukan ) keluarganya **SEP** ( identitas pasien ke dan d) Petugas Surat komputer mencatat Elegibilitas e) Petugas membuatkan KIP identitas pasien Peserta yang terdiri dari pasien BPJS f) Petugas membuatkan SJP nama, e) Petugas umur, ( Surat Jaminan jenis kelamin, mempersilahk alamat dan poli Pelayanan ) dan pasien an yang dituju menunggu **SEP** Surat berkas poliklinik Elegibilitas pada rekam medis yang dituju Peserta ) pasien e) Petugas **BPJS** memasukan g) Petugas memberikan KIP, identitas pasien ke komputer SJP, **SEP** dan f) Petugas mengingatkan membuat KIP ( pasien bahwa KIP Kartu Identitas ini harus di bawa Pasien) berobat iika kembali g) Petugas dan memberikan menjelaskan dan pentingnya **KIP** mengingatkan dan surat rujukan peserta BPJS kepada pasien bahwa KIP ini h) Petugas harus di bawa mempersilahkan

jika berobat	pasien menunggu
kembali	di poliklinik yang
h) Petugas	dituju
mempersilahkan	
pasien	
menunggu di	
poliklinik yang	
dituju	

**Tabel 3.2 Prosedur Pendaftaran Pasien** 

## B. Pelayanan Rawat Jalan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Pelayanan rawat jalan banyak dilakukan oleh kebanyakan masyarakat Kota Bengkulu, dengan pelayanan rawat jalan mereka hanya berobat penyakit yang tidak perlu rawat inap dan hanya berobat ke dokter lalu meminta resep untuk obatnya. Rawat jalan dan Rawat Inap sama-sama harus didasari dengan prosedur, karena dengan tidak melakukan yang ada diprosedur maka pelayanan tersebut tidak akan dilayani oleh pihak rumah sakit. Pelayanan rawat jalan juga di lakukan oleh pasien BPJS dan Non BPJS, dibeberapa rumah sakit lainnya pasti akan berbeda bagaimana pelayanan rawat jalan untuk pasien BPJS dan Non BPJS.

Wawancara dengan Pasien Pengguna BPJS tentang Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan dan apakah nyaman dengan pelayanan yang diberikan

Responden Ibu Eli mengatakan bahwa:

Mereka menyiapkan secepat mungkin dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Terkadang, karena terlalu banyak pasien jadi pelayanan yang diberikan agak terlambat. (hasil wawancara ibu Eli, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Nurul yang mengatakan bahwa:

lumayan siap, selama saya mengalaminya baik-baik saja ya
lumayan nyaman, karena dengan kita menggunakan BPJS kita
diberi keringanan mengenai biaya apalagi untuk yang
mengalami sakit yang berat seperti kanker (hasil wawancara
ibu Nurul, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Warsiti yang mengatakan bahwa

kesiapannya bagus, cepat tanggap ya lumayan mba, krna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang nya dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan. Ini malah orang-orang yang dikenal malah di bantu tidak adil kan ya.(hasil wawancara ibu Warsiti, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini diperkuat oleh ibu Rahma mengatakan bahwa

cukup tanggap dan cepat pelayanannya : nyaman, tidak ada kendala. , (hasil wawancara ibu Rahma, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Dita mengatakan bahwa

ya siap , cepat tanggap tidak bertele-tele nyaman-nyaman aja mba (hasil wawancara ibu Dita, Pasien Pengguna BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna BPJS dapat disimpulkan bahwa kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan cukup tanggap dan cepat pelayanannya. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien.

Wawancara juga dilaksanakan kepada pasien non BPJS, tentang Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan dan apakah nyaman dengan pelayanan yang diberikan

Responden Ibu Nini mengatakan bahwa:

Kalau dalam kesiapannya bagus suka saya karna mereka cepat dan tidak bertele-tele Nyaman, ya karna bagaimanapun pelayanan yang diberikan kita harus terima dan selama ini pelayanan yang saya dapatkan juga tidak ada yang mengecewakan, baik-baik saja (hasil wawancara ibu Eni, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga serupa dengan pengakuan Ibu Sri yang mengatakan bahwa :

yang saya tau sih pelayanannya lumayan, tapi saya pernah dapat cerita dari teman saya, waktu itu dia berobat disini, dan saat dia berobat pelayanan dari perawat sama dokternya lama sekali, tidak tahu kenapa, pas disaat sama perawat yang lain, malah di jawab katanya " iya mba di tunggu bentar ya" sampai2 teman saya itu mau marah dia sama pihak rumah sakit karena lama sekali dan tidak tahu alasannya: kalo saya sendiri ya, saya sih nyaman-nyaman aja, palingan Cuma yang kurang nyaman kalo semisal nunggu-nunggu itu sih haha, tapi wajar juga sih namanya juga kita berobat pasti bakalan ada antriantrinya

(hasil wawancara ibu Sri, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Ita yang mengatakan bahwa

ya siap, mereka memberikan pelayanan yang cukup baik : lumayan mba (hasil wawancara ibu Ita, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hal ini diperkuat oleh ibu Via mengatakan bahwa

persiapannya siap mba tidak terlambat : lumayan mba, standar tidak terlalu berlebihan (hasil wawancara ibu Via, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Kemudian hal yang hampir serupa diungkapkan oleh ibu Sulis mengatakan bahwa

mereka sudah siap sebelum waktu prakteknya dimulai, jadi kita tidak menunggu lama nyaman mba, tidak ada yang membuat saya jadi gelisah atau kurang senang dengan pelayanannya (hasil wawancara ibu Sulis, Pasien Pengguna Non BPJS 3 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan serta pernyataan dari pasien pengguna non BPJS dapat disimpulkan bahwa kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan mereka memberikan pelayanan yang cukup baik dan selama ini pelayanan tidak ada yang mengecewakan. Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan ratarata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

## C. Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS

Bagi setiap orang sesuatu yang baru, berulang, dan menarik dalam kehidupan sehari-hari dapat membentuk kesimpulan dan persepsi yang berbeda. Suatu hal yang baru, berulang dan menarik tersebut dapat menimbulkan fokus perhatian seseorang terhadap suatu fenomena. Di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pasien

pasti memiliki pola pikir yang berbeda mengenai pelayanan yang diberikan untuk pasien BPJS dan Non BPJS. Ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa untuk pasien BPJS pasti akan memdapatkan keringanan namun dengan begitu tidak semua pengguna BPJS akan mendapatkan keringanan semua itu hanya tergantung dengan pengobatan yang kita lakuin, jika bagi pengguna Non BPJS mendapatkan pengobatan yang tidak terlalu parah pasti biaya yang di keluarkan juga tidak terlalu banyak. Persepsi pasien terhadap pemberi jasa merupakan dasar usaha peningkatan kepuasan pelanggan. Rum ah sakit sebagai jasa layanan umum sering dikeluhkan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan dan perbedaan antara pelayanan pasien. Persepsi pasien terhadap perbedaan pelayanan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu ini tidak terlalu mempengaruhi pasien lain dan juga masyarakat Bengkulu karena mungkin hanya saja ada beberapa pasien yang kurang merasakan kepuasan dalam pelayanan yang di dapatkan sehingga mereka bisa berfikir jika adanya perbedaan perlakuan pelayanan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS. Karena antara pasien BPJS dan Non BPJS hanya berbeda mengenai hal biaya dan fasilitas. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu memang sudah lama menjadi tempat rumah sakit favorit bagi warga bengkulu, rumah sakit tersebut sudah memberikan pelayanan yang baik buat warganya dan fasilitas dirumah sakit tersebut sudah memadai hanya saja ada beberapa yang masih kurang. Persepsi setiap orang pasti akan berbeda, sama seperti halnya dengan persepi antar pasien. Setiap pasien pasti akan berpendapat yang berbeda mengenai rumah sakit tersebut dan pasti juga berpendapat yang berbeda mengenai pelayanan yang diberikan. Persepsi untuk rumah sakit itu sangat berpengaruh karena jika memberikan persepsi baik terhadap rumah sakit tersebut otomatis masyarakat lainnya pasti akan berpengaruh dengan apa yang kita sampaikan terhadap rumah sakit tersebut

.

#### a. Kejelasan

Adanya kejelasan yang diterapkan oleh rumah sakit yaitu mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif yang diberikan. Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien karena itu bagian dari prosedur dan administratif yang harus dilakukan oleh pasien.

Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus dilalui (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alur kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

Hasil penelitian mengenai kejelasan yaitu prosedur yang di alami oleh pasien BPJS dan Non BPJS tidak terlalu sulit, karena prosedur tersebut sudah tertera dan wajib harus di lalui.

## b. Kepastian Waktu

Waktu tunggu sering dialami oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan baik dirumah sakit maupun puskesmas. Kepastian waktu yang diterima oleh pasien itu bisa menimbulkan ketidakpuasan.

Ya tergantung, jika banyak pasien yang masuk mungkin akan menunggu lama kecuali jika pasien yang masuk tidak begitu banyak mungkin akan tepat waktu (hasil wawanacara Ibu Nurul, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Untuk itu kita tidak bisa memastikannya mba, itu semua tergantung pihak rumah sakit dan berapa pasien juga yang mau berobat (hasil wawancara Ibu Via, Pasien Non BPJS 12 November 2018)

Hasil penelitian yang didapatkan mengenai kepastian waktu di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu waktu tunggu yang di alami oleh pasien BPJS cukup lumayan lama dan tergantung dengan sedikit banyaknya pasien yang berobat sedangkan pasien Non BPJS tidak terlalu memakan waktu banyak.

# c. Tanggung Jawab

Pertanggungjawaban dalam hal pelayanan kesehatan atau pelayanan medis dari dokter/perawat harus dilakukan secara profesional karena jika tidak pasien akan merasakan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan.

Jika dokter/perawat melakukan kesalahan itu memang tanggung jawab dia, karena itulah resikonya (hasil wawancara Ibu Rahma, Pasien BPJS 12 November 2018)

Apabila dalam tindakan medis terjadi kesalahan dan mengakibatkan kerugian terhadap pasien, maka tanggung jawab tidak langsung kepada pihak rumah sakit terlebih dahulu harus melihat apakah kesalahan tersebut dilakukan oleh dokter/tenaga medis lainnya.

Saya belum mengalaminya sih, tapi seharusnya jika ada kesalahan dokternya memang harus bertanggung jawab karena itu kewajiban dia sebagai dokter (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

Tanggung jawab dokter/perawat di RSUD DR.M.Yunus Kota Bengkulu ini cukup baik sehingga belum ada komentar dari pasien mengenai tanggung jawab dari dokter/perawat dalam memberikan pelayanan.

#### d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama kendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Alhamdulillah selama ini yang saya dapatkan sesuai (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena kualitas jasa lebih suka untuk dievaluasi dibandingkan dengan evaluasi barang.

Fasilitasnya palingan Cuma sedikit kalo untuk rawat jalannya jadi ya cukup baik dan sesuai saja (hasil wawancara Ibu Sulis, Pasien Non BPJS 12 November 2018)

Dari hasil penelitian mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu ini sudah cukup baik, sehingga pasien merasakan nyaman dengan fasilitas yang didapatkan.

#### e. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Dimana pun suatu tempat apalagi itu tempat umum, setiap orang wajib untuk berperilaku yang baik. Masalah disiplin kerja dalam suatu organisasi tidak lepas dari permasalahan tindakan pendisiplinan yang dilakukan oleh pihak organisasi sebagai akibat dari pelanggaran peraturan.

Terkadang-kadang, karena kadang kita tuh mendapatkan petugas yang baik sekali dan ramah sering diajak ngobrol tapi

kadang juga kita mendapatkan petugas yang agak pendiam jadi bisa dibilang cuek (hasil wawancara Ibu Eli, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Lumayan, sama seperti tadi pelayanan dan petugas dirumah sakit ini yang saya dapatkan baik-baik saja (hasil wawancara Ibu Nini, Pasien Non BPJS 3 Oktober 2018)

# f. Kenyamanan

Kenyamanan pasien disetiap rumah sakit itu sangat penting bagi pihak rumah sakit, karena kenyamanan tersebut akan berpengaruh dengan masyarakat sekitar. Kenyamanan yang di alami pasien ini mengenai fasilitas dan lingkungan yang dirasakan, namun ada juga beberapa kenyamanan yang dialami pasien yaitu mengenai sikap pihak rumah sakit terhadap pasien.

Ya lumayan mba, karna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang yang dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan, ini malah orang-orang yang dikenal malah dibantu kan tidak adil ya (hasil wawancara Ibu Warsiti, Pasien BPJS 3 Oktober 2018)

Nah ini mba saya kurang suka, pernah waktu itu saya lagi nanya sesuatu ke petugasnya eh malah petugasnya cuek banget dan jawab seadanya kan kesel kalo digituin mba (hasil wawancara Ibu Via, Pasien Non BPJS 12 November 2018)

#### **BAB IV**

#### Pembahasan

Dalam bab ini peneliti melakukan pembahasan lebih mendalam berdasarkan temuan dari hasil observasi, interview dan studi pustaka mengenai Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Hal yang dilakukan adalah dengan melakukan melihat kembali teori-teori yang sudah peneliti nyatakan sebelumnya dan seterusnya melakukan perbandingan dengan kondisi nyata yang terjadi di rumah sakit. Hasil yang didapatkan akan mencerminkan sejauh mana rumah sakit berhasil menerapkan teori terkait dengan pelayanan terhadap pasien.

# A. Persepsi pasien BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan

RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu merupakan salah satu unit organisasi pemerintah Provinsi Bengkulu di ketahui masyarakat, yang telah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Persepsi secara umum adalah sebuah proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan informasi. Persepsi juga bisa diartikan bagaimana cara mempresepsikan orang lain dan bisa mengerti maksud dari orang lain. Perspesi ini adalah tahap awal untuk mencari/memproses sebuah informasi dimana prosesnya dengan cara indera atau pengenalan (Suharman, 2005:63).

Beberapa persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS dan non BPJS masih kurang baik. Banyaknya pro dan kontra tentang pelananan tersebut, dengan adanya beberapa yang menyukai pelayanan dan ketersedian peralatan tetapi beberapa ada juga yang kurang suka dengan pelayananya karena perawat yang kurang baik pelayanannyan sehingga kepuasan pasien jadi berkurang.

BPJS kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dilakukan program jaminan kesehatan nasional adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yanglayak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuranya yang di bayar oleh Pemerintah

Adapun beberapa pendapat yang kurang baik dirasakan oleh masyarakat/pasien yaitu terkait dengan administrasi, perawat, fasilitas dan biaya. Ada juga beberapa kepuasan pasien dirasakan dari berbagai pelayanan yang bisa membedakan antara pasien pengguna BPJS dan Non BPJS. (Sreenivas&Babu, 2012:102).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah untuk melakukan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang di bentuk untuk melaksanakan program jaminan sosial, jadi semua masyarakat wajib mempunyai BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia kurang lama enam bulan dan sudah membayar juran. (Kemenkes RI, 2013).

Ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa untuk pasien BPJS pasti akan memdapatkan keringanan namun dengan begitu tidak semua pengguna BPJS akan mendapatkan keringanan semua itu hanya tergantung dengan pengobatan yang dilakukan. Hasil penelitian pada prosedur pelayanan administrasi pada BPJS dikategorikan baik, hal ini dikarenakan prosedur di RSUD Dr.M. Yunus Kota Bengkulu mudah dan tidak berbelitbelit, apabila terdapat kekurangan persyaratan petugas selalu memberitahu kekurangannya, tidak membeda-bedakan status pasien serta memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti.

Pelayanan yang diperoleh berhubungan dengan proses pendaftaran dan registrasi termasuk yang secara langsung dapat dinilai oleh pasien. Seperti yang diutarakan oleh ibu Eli, Pasien BPJS bahwa beliau memperoleh pelayanan yang sangat baik dari rumah sakit dan sering berobat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Ada pun beberapa persepsi pasien terhadap pelayanan prima rumah sakit yaitu:

## 1. Kejelasan Prosedur Pasien BPJS

Kejelasan yang dimaksud ialah mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif dirumah sakit. Disetiap rumah sakit memang harus ada yang dipenuhi yaitu dua persyaratan dan administratif. Persyaratan dan administratif yang telah di terapkan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah hampir dipahami oleh semua masyarakat Kota Bengkulu. Sehingga para pasien tidak kebingungan dalam mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Dan di setiap sudut rumah sakit tersebut juga tertera berbagai macam alur pendaftaran dan persyaratan-persyaratan, agar pasien dan masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tanpa harus menanyakan dulu ke tempat informasi. Mengenai administratif, administratif yang didapatkan oleh pasien memang berbeda-beda karena setiap

pasien melakukan pengobatan yang berbeda dari pengobatan yang kecil hingga yang besar, namun dengan begitu administratif yang di dapatkan oleh pasien bisa menjadi ringan dengan adanya pasien yang menggunakan BPJS. BPJS sangat membantu masyarakat jika mengalami pengobatan dirumah sakit, namun dengan adanya BPJS pasien juga harus mengerti cara menggunakan kartu BPJS. Di setiap BPJS ada yang harus kita angsur atau misalnya tabungan karena jika di dalam kartu BPJS tersebut tidak memenuhi administrasi yang didapatkan maka pasien yang menggunakan BPJS terpaksa juga harus membayarnya dengan uang tunai atau sama dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Beberapa pasien yang mendapatkan persyaratan dan administratif di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak ada yang mengalami kesulitan karena mereka sudah paham dengan apa yang di dapatkan.

## 2. Kepastian Waktu Tunggu Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan

Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan salah satu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Kepastian waktu adalah waktu tunggu yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Waktu tungu yang dialami oleh pasien BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu cukup lumayan lama dikarenakan dengan banyaknya pasien BPJS yang sedang berobat, tetapi jika pasien BPJS yang berobat tidak terlalu banyak maka waktu tunggu yang didapatkan akan lancar dan tidak menunggu lama.

#### 3. Tanggung Jawab Dokter/Perawat dalam Memberikan Pelayanan

Tanggung jawab dengan apa yang kita beri itu adalah hal yang harus kita lakukan, apalagi tanggung jawab seorang dokter atau perawat dan pihak rumah sakit. Tanggung jawab tersebut dapat menilai bagaimana kinerja kita dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tanggung jawab yang di alami oleh pasien BPJS yaitu belum adanya pasien yang merasakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pasien BPJS merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

## 4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana disetiap rumah sakit sangatlah penting karena itu untuk memberikan layanan secara profesional dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik yaitu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena dengan memadainya

fasilitas yang ada dirumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien. Kelengkapan sarana dan prasana menurut pasien BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu masih ada beberapa yang kurang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tentang kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker namun selebihnya pasien tidak ada yang terlalu mengeluhkan sarana dan prasarana dirumah sakit tersebut. Mengenai sarana dan prasarana yang lainnya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah memadai dan mobil ambulancenya pun cepat tanggap.

## 5. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit terhadap klientnya. Hal ini juga berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Perawat yang disiplin adalah perawat yang mentaati peraturan Rumah Sakit dan peraturan profesi perawat. Perawat yang selalu ada tepat waktu untuk pasien sangat memberikan kepuasan terhadap pasien akan pelayanan Rumah Sakit. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang di alami oleh Pasien BPJS lumayan baik karena belum adanya pasien yang merasakan kurang nyaman dengan hal yang didapatkan dari pihak rumah sakit.

# 6. Kenyamanan Pasien BPJS

Kenyamanan di RSUD Dr.M.Yuns Kota Bengkulu adalah hal terpenting untuk kepuasan pasien. Kenyamanan yang dimaksud yaitu merupai pelayanan yang di dapat dan fasilitas yang memadai. Kenyamanan yang dialami oleh pasien BPJS semuanya terlihat baik dan nyaman dengan apa yang mereka dapatkan karena belum adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien BPJS mengenai fasilitas yang mereka dapatkan. Hanya saja ada ada persepsi yang disampaikan oleh Ibu Warsiti pasien BPJS yang mengatakan bahwa pasien tersebut kurang nyaman dengan pelayanan yang didapatkan karena ada salah satu petugas yang melakukan kecurangan yaitu mendahulukan pasien yang mereka kenal sedangkan banyak pasien yang lain menunggu antrian, maka dari itu pasien tersebut kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## 7. Kehandalan dalam Pelayanan

Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik. Pada dimensi Reliability tingkat kepuasan pasien baik. Faktor kehandalan

(reliability) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Variable keandalan (reliability) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien BPJS, pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan di pelayanan rawat jalan dan kehandalan pihak rumah sakit dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dikarenakan pihak rumah sakit memberikan informasi yang lengkap, dan dijelaskan prosedurnya serta bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan dan apa yang dijanjikan.

#### 8. Kepercayaan Pasien BPJS dalam Pelayanan

Kepercayaan yaitu di dalam pelayanan yang kita alami ada hal yang penting yang harus kita ingati yaitu kepercayaan berguna agar pelayanan yang di jalankan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya kepercayaan yang kita rasakan. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien BPJS, beberapa diantaranya mengatakan bahwa kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan sangat baik, karena pasien BPJS sangat percaya dengan apa yang diberikan oleh dokter/perawat saat dilakukan pemeriksaan. Jadi belum adanya keluhan yang di alami pasien BPJS mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

# 9. Penampilan

Mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung pendukung dalam pelayanan. Penampilan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tingkat kepuasan pasien sangat baik, karena pada dimensi *Tangiblity* faktor kepuasan pasien cenderung lebih besar daripada faktor ketidak puasan, artinya bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien. Bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pasien sebagian besar merasakan cukup puas terhadap fasilitas dan peralatan dirumah sakit tersebut. Lingkungan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu juga sudah kondusif sehingga pasien nyaman berada dirumah sakit tersebut. Tetapi hanya ada beberapa fasilitas peralatan yang belum lengkap yaitu

bagi para pasien yang mendapatkan pengobatan seperti kanker, karena ada pasien menyatakan bahwa kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker. Namun, selain dari pengobatan kanker, pasien yang melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut sudah merasakan cukup puas dan nyaman dengan fasilitas yang mereka dapatkan.

#### 10. Empati

Empati adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada dimensi empati (*empathy*) secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya beberapa pasien BPJS merasa baik dengan kepuasan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang mereka dapatkan mengenai bagaimana cara perilaku dokter, perawat dan petugas dalam memberikan pelayanan.

## 11. Ketanggapan Dokter/Perawat dalam Pelayanan

Ketanggapan (Responsiveness) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi. Tingkat kesigapan dari petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Hasil wawancara peneliti dengan pasien BPJS menyatakan kesigapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan sangat sigap, dan tidak bertele-tele sehingga tidak memakan waktu. Pasien BPJS sangat puas dengan kesiapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan sehingga belum adanya pasien BPJS yang mengeluhkan hal tersebut. Menurut Parasuraman (dalam Gunawan 2011) yang menyimpulkan bahwa ketanggapan (Responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien.

Dari beberapa persepsi pasien BPJS mengenai pelayanan rawat jalan dan pelayanan prima yang didapatkan. Pelayanan rawat jalan yang di alami oleh pasien BPJS sudah cukup baik sehingga belum adanya pasien BPJS yang mengeluhkan beberapa

pelayanan yang diberikan seperti fasilitas yang didapatkan, kesiapan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan yang didapatkan pasien sehinggga pasien nyaman dengan pelayanan tersebut dan kejelasan administrasi yang tidak berbelit-belit. Namun hanya ada beberapa yang masih kurang yaitu waktu tunggu yang di alami pasien BPJS karena waktu tunggu yang di alami oleh pasien BPJS ini tidak stabil karena dengan banyaknya pasien yang berobat jadi waktu tunggu yang di alami sering berubah-ubah misalnya ketika pasien BPJS yang berobat hanya sedikit jadi waktu tunggu yang di dapatkan tidak lama dan stabil, tetapi jika pasien BPJS yang berobat banyak waktu tunggu yang dialami akan lama apabila pasien datang berobat pada siang hari. Dengan adanya beberapa persepsi tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi mengenai pasien BPJS, yaitu:

#### a. Faktor Personal

Faktor personal adalah faktor dasar yang terdapat didalam diri setiap individu. Seperti misalnya, seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karena manusia adalah makhluk sosial. Jadi manusia tidak akan bisa hidup tanpa berinteraksi dengan orang lain disekitarnya (Rahkmat, 2011). Faktor personal berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain. Faktor personal atau biasanya disebut faktor internal membahas apakah sikap, instink, motif, kepribadian, sistem kognitif, menjelaskan perilaku manusia atau tidak. Secara garis besar ada dua faktor yang terkandung dalam faktor personal, yaitu faktor biologis dan faktor sosiopsikologis. Adanya faktor-faktor biologis yang mendorong perilaku manusia, yang lazim disebut motif biologis, seperti kebutuhan akan makanan-minuman dan istirahat, kebutuhan seksual, dan kebutuhan memelihara kelangsungan hidup dengan menghindari sakit dan bahaya. Faktor Sosiopsikologis, sebagai mahluk sosial, manusia memperoleh beberapa karakteristik yang mempengaruhi perilakunya. Faktor personal yang didapatkan oleh pasien BPJS yaitu dimana pasien mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit sehingga belum ada pasien yang merasakan kekecewaan dalam mendapatkan pelayanan. Faktor biologis yang pasien BPJS dapatkan yaitu pasien merasa cukup puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan faktor sosiopsikologis yang di alami pasien BPJS yaitu tidak adanya masalah dalam mendapatkan pelayanan, sehingga waktu yang tunggu yang sering di alami pasien itu harus diterima karena itu memang sering di alami di beberapa rumah sakit lainnya.

#### b. Faktor situsional

Faktor situsional adalah perilaku dalam sehari-hari akan mempengaruhi komunikasi antar individu. Manusia yang menunjukan perilaku baik, maka komunikasi akan berjalan dengan lancar dan sebaliknya (Rakhmat, 2011). Faktorfaktor situsional berasal semata-mata dari sifat stimulus dan efek-efek syaraf yang ditimbulkannya pada sistem syaraf individu. Faktor situasional merupakan semua faktor-faktor tertentu untuk waktu dan tempat yang tidak diikuti dari pengetahuan tentang sifat stabil dari responden dan stimulus, dan yang memiliki pengaruh perilaku saat terjadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa, faktor situasional adalah faktor-faktor tertentu pada waktu dan tempat pengamatan yang tidak mengikuti pengetahuan pribadi (individual) dan stimulus (pilihan alternatif). Responden di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, dengan adanya fasilitas yang baik dan memenuhi standar tentunya akan tumbuh rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan dalam hal ini pasien yang menggunakan fasilitas rawat jalan peserta BPJS RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar, yang terlihat pada sikap dan layanan sumber daya manusia dan kelengkapan fasilitas pengguna BPJS juga berpengaruh terhadap kepuasan yang dipersepsikan pasien.

## c. Pelaku Persepsi

Bila seseorang memandang suatu obyek dan mencoba penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pemersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan. Pelaku persepsi (perceiver), yaitu pelaku persepsi memandang suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadinya. Karakteristik pribadi yang lebih relevan mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan. Adapun pelaku persepsi pasien BPJS yaitu dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Secara keseluruhan karakteristik pribadi pasien baik, tercermin dari beberapa hal antara lain, adanya disiplin dalam menanti antrian berobat dan juga ketertiban dalam menunggu pelayanan dari dokter. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu baik dilihat dari aspek kejelasan program layanan yang diberikan para medis, kemampuan mengatasi masalah, kesigapan menanggapi keluhan, telah dirasakan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Adapun yang menjadi tuntutan pokok dalam keberhasilan pelayanan, salah satunya berupa memenuhi daya tanggap para medis terhadap program pelayanan kesehatan, terutama yang bersentuhan dengan penanganan awal pasien, ketepatan dalam pemberian obat, meresponi keluhan pasien. Sehubungan dengan hal tersebut, RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, dalam penyelenggaraan pelayanan selalu berorientasi kepada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (community based service).

# d. Target / obyek.

Karakteristik - karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun obyek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama - sama. Faktor pada target mencakup hal - hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang,dan kedekatan. Objek atau target yang dipersepsikan, yaitu target/objek yang dipersepsikan juga mempunyai karakteristik-karakteristik yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu kedekatan, semakin besar kedekatan itu, maka semakin besar kemungkinan individu akan cendrung mempersepsikan objek tersebut sebagai suatu kelompok bersama. Responden RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mempersepsikan bahwa fasilitas yang ada di rumah sakit sudah dapat membuat pasien puas dan memenuhi target.

#### e. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial. Situasi yang membuat persepsi itu dilakukan, yakni unsur-unsur lingkungan sekitar dan waktu mempengaruhi persepsi individu yaitu dengan kesediaan dokter RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara Dokter Pasien. Menurut pasien BPJS situasi yang dialami sudah cukup baik mengenai pelayanan dari dokter/perawat karena dokter/perawat sangat cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan sehingga tidak adanya waktu yang terbuang dan semua pasien yang berobat mendapatkan hasil yang maksimal.

## B. Persepsi Pasien Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan ratarata pengguna jasa. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena

memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Rumah sakit yang memiliki fasilitas yang cukup dan memadai akan berpengaruh dengan kepuasan pasien sehingga pasien merasakan nyaman dan aman ketika sedang diberikan pelayanan, tetapi masih ada yang kurang mengenai fasilitas di rumah sakit tersebut. Seperti yang diutarakan oleh ibu Nini, Pasien non BPJS bahwa menurut beliau rumah sakit ini baik, pelayanannya bagus, ada yang kurang itu alat-alat untuk penyakit yang parah, mungkin kurangnya fasilitas.

Persepsi masyarakat pengguna non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M. Yunus Kota Bengkulu, kepada pasien rawat jalan adalah baik tentang sikap dokter dan perawat, kesigapannya, perhatian dokter kepada pasien yang selalu menjelaskan penyakit pasien dan memberikan perhatian, serta informasi yang berhubungan dengan kesembuhan pasien sudah baik dan para dokter dan memperhatikan memasatikan bagaimana perawat selalu kondisi pasien, perkembangan kesehatan pasien secara rutin. Namun ada beberapa persepsi pasien Non BPJS yang mengatakan bahwa petugas di rumah sakit ini masih kurang baik maka dari itu beberapa pasien Non BPJS merasakan kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas lainnya. Pelayanan rawat jalan yaitu bentuk pelayanan yang secara sederhana yang disediakan bukan dalam bentuk rawat inap. Dalam pengertian tersebut rawat jalan ini maksudnya pelayanan yang dilakukan bisa dirumah pasien tersebut. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu permasalahan yang banyak ditemukan di instalasi rawat jalan rumah sakit (Azwar, 1996:75). Pelayanan prima di Rumah Sakit telah melibatkan semua karyawan karena profesi yang meliputi daari berbagai bidang kedokteran merupakan kunci dari pelayanan di Rumah Sakit yang tidak untuk dituntut sebagai profesional tetapi juga diharapkan untuk peran aktif dalam memanajemen Rumah Sakit (Sunartini, 2000:38). Ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan (Kurniawan, 2005:6).

## 1. Kejelasan Prosedur Pasien Non BPJS

Kejelasan yang dimaksud ialah mengenai persyaratan-persyaratan dan administratif dirumah sakit. Disetiap rumah sakit memang harus ada yang

dipenuhi yaitu dua persyaratan dan administratif. Persyaratan dan administratif yang telah di terapkan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah hampir dipahami oleh semua masyarakat Kota Bengkulu. Sehingga para pasien tidak kebingungan dalam mengumpulkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Dan di setiap sudut rumah sakit tersebut juga tertera berbagai macam alur pendaftaran dan persyaratan-persyaratan, agar pasien dan masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi tanpa harus menanyakan dulu ke tempat informasi. Mengenai administratif, administratif yang didapatkan oleh pasien memang berbeda-beda karena setiap pasien melakukan pengobatan yang berbeda dari pengobatan yang kecil hingga yang besar, namun dengan begitu administratif yang di dapatkan oleh pasien Non BPJS berbeda dengan dengan pasien BPJS. Administrasi yang di alami pasien Non BPJS cepat karena pasien Non BPJS hanya melakukan pendaftaran lalu langsug mengurus ke kasir untuk mengurus pembiayaan. Beberapa pasien yang mendapatkan persyaratan dan administratif di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tidak ada yang mengalami kesulitan karena mereka sudah paham dengan apa yang di dapatkan.

# 2. Kepastian Waktu Tunggu Pasien Non BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Kepastian waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses merupakan salah satu dimensi terpenting dalam hal melakukan pelayanan kepada pasien. Kepastian waktu adalah waktu tunggu yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Waktu tungu yang dialami oleh pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu yaitu ketika ingin mendapatkan pelayanan dan mendapatkan antrian yang lama dikarenakan pasien yang banyak dan belum adanya kesiapan dokter dan perawat. Hampir semua pasien mendapatkan waktu tunggu yang lama tetapi jika pasien tersebut datang yang pertama kemungkinan pasien tersebut tidak mendapatkan antrian yang begitu lama. Waktu tunggu yang di alami pasien BPJS dan Non BPJS berbeda. Karena waktu tunggu yang dialami oleh kebanyakan pasien itu tergantung pada sedikit atau banyaknya pasien. Maksudnya, pasien BPJS selalu banyak dan jarang sepi, sehingga waktu tunggunya agak lama jika dibandingkan dengan pasien non BPJS yang pasiennya sepi , tidak begitu banyak. Jadi banyak atau sedikit pasien sangat mempengaruhi waktu tunggu.

## 3. Tanggung Jawab Dokter/Perawat dalam Memberikan Pelayanan

Tanggung jawab dengan apa yang kita beri itu adalah hal yang harus kita lakukan, apalagi tanggung jawab seorang dokter atau perawat dan pihak rumah sakit. Tanggung jawab tersebut dapat menilai bagaimana kinerja kita dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien juga bisa menilai kemampuan dokter/perawat dengan apa yang mereka beri dan pertanggung jawaban mereka. Suatu pelayanan yang baik akan di lihat dari apa yang diberi oleh pihak rumah sakit dan akan mencerminkan bagaimana rumah sakit tersebut. Pertanggung jawaban dokter/perawat di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu menurut pasien BPJS belum ada yang mengecewakan pasien, karena dokter/perawat belum ada yang mengalami kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tanggung jawab memang sangat penting untuk dimana saja dan siapa saja.

## 4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik yaitu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena dengan memadainya fasilitas yang ada dirumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien. Kelengkapan sarana dan prasana di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu masih ada beberapa yang kurang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya tentang kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker namun selebihnya pasien tidak ada yang terlalu mengeluhkan sarana dan prasarana dirumah sakit tersebut. Mengenai sarana dan prasarana yang lainnya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sudah memadai dan mobil ambulancenya pun cepat tanggap. Fasilitas yang di dapatkan oleh Pasien Non BPJS tidak berbeda dengan pasien BPJS karena fasilitas yang di dapatkan baik dan tidak ada pasien yang merasakan dirugikan.

#### 5. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kedisiplinan perawat dan dokter dalam memberikan asuhan kepada pasien sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit terhadap klientnya. Hal ini juga berpengaruh terhadap proses penyembuhan pasien. Pasien Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai kedisplinan, kesopanan dan keramahan di rumah sakit itu adalah salah satu hal penting untuk kepuasan pasien, karena jika pasien tidak mendapatkan itu semua yang baik maka pasien tersebut hanya akan mendapatkan ketidakpuasan dan kenyamanan di rumah sakit tersebut. Namun kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dirumah sakit tersebut sudah cukup baik hanya ada beberapa petugas saja yang pelayanannya masih kurang terhadap pasien. Posisi dokter/perawat dan

petugas lainnya sangatlah memicu kepada pelayanan yang diberikan untuk pasien, karena setiap pasien pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan setiap pasien pasti akan mencari informasi kepada pihak rumah sakit jika pihak rumah sakit memberikan informasi yang kurang menyenangkan otomatis pasien akan merasa tersinggung atau tidak nyaman.

#### 6. Kenyamanan Pasien Non BPJS

Kenyamanan di RSUD Dr.M.Yuns Kota Bengkulu adalah hal terpenting untuk kepuasan pasien. Kenyamanan yang dimaksud yaitu merupai pelayanan yang di dapat dan fasilitas yang memadai. Tetapi ada beberapa pasien di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas karena beberapa petugas yang cuek dan kurang sopan terhadap pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dan mengeluhkan hal tersebut. Dengan begitu beberapa pasien ada yang menyampaikan keluhan tersebut ke social media sehingga menyebabkan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tersebut menjadi jelek di mata masyarakat Bengkulu.

# 7. Kehandalan dalam Pelayanan

Kehandalan (*Reliability*) adalah suatu kemampuan atau kebiasan untuk memberikan pelayanan yang secara akurat hingga dapat menghasilkan pelayanan baik. Pada dimensi Reliability tingkat kepuasan pasien baik. Faktor kehandalan (reliability) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Variable keandalan (reliability) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada pasien Rawat Jalan akan meningkat pula. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, pasien merasa puas terhadap prosedur penerimaan di pelayanan rawat jalan dan kehandalan pihak rumah sakit dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dikarenakan pihak rumah sakit memberikan informasi yang lengkap dan tidak berbelit-belit, dan dijelaskan prosedurnya serta bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan dan apa yang dijanjikan, dan pasien merasa cukup puas dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter/perawat karena memberikan hasil yang memuaskan dan waktu tunggu yang di alami juga cukup dan tidak jauh berbeda dengan pasien BPJS.

# 8. Kepercayaan Pasien Non BPJS

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Hasil wawancara peneliti terhadap pasien, beberapa diantaranya mengatakan senyum dan sikap ramah oleh petugas rumah sakit masih sangat kurang sehingga pasien sebagian besar menyatakan tidak nyaman. Pasien berharap petugas/pihak rumah sakit dalam memberikan tindakan atau kontak dengan pasien memperlihatkan wajah yang senyum dan sikap yang ramah terhadap pasien. Dengan begitu pasien bisa merasa puas dan nyaman dengan pelayanan rumah sakit tersebut. Namun kepercayaan pasien Non BPJS terhadap dokter/perawat sangat baik karena semua pasien Non BPJS sangat percaya dengan apa yang diberikan oleh dokter.perawat pada saat pemeriksaan dan belum ada yang membuat pasien kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat.

#### 9. Penampilan

Penampilan (*Tangible*) adalah pelayanan harus diperhatikan dalam hal fasilitas, peralatan dan tampilan karena kenyamanan dan kepuasaan pasien itu tergantung dari apa yang mereka dapatkan di rumah sakit tersebut. Penampilan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tingkat kepuasan pasien sangat baik, karena pada dimensi *Tangiblity* faktor kepuasan pasien cenderung lebih besar daripada faktor ketidak puasan, artinya bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien. Bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pasien sebagian besar merasakan cukup puas terhadap fasilitas dan peralatan dirumah sakit tersebut. Lingkungan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu juga sudah kondusif sehingga pasien nyaman berada dirumah sakit tersebut. Tetapi hanya ada beberapa fasilitas peralatan yang belum lengkap yaitu bagi para pasien yang mendapatkan pengobatan seperti kanker, karena ada pasien

menyatakan bahwa kurangnya fasilitas untuk pengobatan kanker. Namun, selain dari pengobatan kanker, pasien yang melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut sudah merasakan cukup puas dan nyaman dengan fasilitas yang mereka dapatkan. Menurut Saragih (2009) aspek Penampilan menjadi penting ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan suatu kualitas pelayanan atribut dari penampilan tersebut. Penampilan yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat bersamaan aspek penampilan ini juga merupakan salah satu sumber yang dapat mempengaruhi harapan pasien. Karena penampilamn yang baik, harapan pasien menjadi lebih tinggi.

## 10. Empati

Empati (*Empathy*) adalah pelayanan rumah sakit harus bisa bersikap baik dan sopan karena itu sangat di perhatikan oleh pasien dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu pada dimensi empati secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya beberapa pasien memberikan kritik kepada petugas RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu khususnya kepada petugas karena petugas dinilai kurang baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Karena ada beberapa petugas yang acuh tak acuh terhadap pasien sehingga pasien merasan kurang nyaman dan puas dengan pelayanan dari rumah sakit tersebut.

### 11. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kinerja dari dokter atau perawat untuk menolong dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi. Tingkat kesigapan dari petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Hasil wawancara peneliti dengan pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit masih kurang optimal dan kecepatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standarnya. Karena masih adanya petugas yang kurang baik dan lamanya waktu tunggu yang didapatkan sehingga pasien

menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun menurut pasien Non BPJS ketanggapan yang dilakukan oleh dokter/perawat sangat sigap dalam memberikan pelayanan, karena belum ada dokter/perawat yang bertele-tele dalam memberikan pelayanan karena dalam memberikan pelayanan kepada pasien itu adalah point terbesar dari pihak rumah sakit.

Di dalam pelayanan prima, terdapat beberapa kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu kualitas pelayanan rawat jalan. Dimana kualitas pelayanan rawat jalan tersebut mengenai prosedur dan tanggapan-tanggapan dari beberapa pasien mengenai pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mempunyai prosedur tersendiri, jadi bagi para pasien yang ingin melakukan rawat jalan, pasien bisa langsung melihat di papan bagaimana alur jika ingin melakukan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dirumah sakit tersebut juga lumayan banyak karena kebanyak pasien lebih senang dan lebih nyaman jika memilih rawat jalan beda dengan jika pasien melakukan pengobatan yang cukup serius maka kemungkinan pas ien tersebut akan disuruh oleh pihak rumah sakit untuk melakukan pelayanan rawat inap agar pelayanan bisa terkontrol langsung oleh dokter/perawat dari rumah sakit. Untuk alur pelayanan rawat jalan bagi pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu hanya ada sedikit perbedaan. Pihak rumah sakit tidak akan memberikan pelayanan yang berbeda ke pasiennya karena pihak rumah sakit itu harus bisa netral untuk pasiennya jika tidak itu akan menjadi keburukan dari pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan profesional. Kombinasi dari berbagai ciri pelayanan ini secara simultan dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat, bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Berbicara tentang kualitas, kata kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda mula, yang konvensial hingga strategis.definisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan

(reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika(esthetics), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (1995:467), kualitas diartikan sebagai "Tingkat baik buruknya sesuatu". Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau pengguna layanan. Harapan pengguna layanan dapat bervariasi antara pengguna yang satu dengan yang lainnya, walaupun semua pengguna tersebut diberikan pelayanan yang sama. Kualitas pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang abstrak yang tidak bisa dilihat namun bisa dirasakan. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan disaat konsumen atau pengguna layanan mempunyai harapan yang terlalu tinggi atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu tergolong cukup baik. Hanya ada beberapa pasien yang kurang nyaman dengan waktu tunggu yang didapatkan dan pelayanan yang didapatkan oleh petugas. Namun dengan adanya keluhan tersebut tidak mengakibatkan ke masyarakat sehingga beberapa pasien yang lainnya ada yang merasakan kenyamanan terhadap rumah sakit tersebut. Sehingga semua aspek yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan kesehatan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu namun pasien tetap mempercayakan pelayanan kesehatannya di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Dari beberapa persepsi pasien Non BPJS mengenai pelayanan rawat jalan dan pelayanan prima, ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain:

### a. Faktor Personal

Faktor personal yaitu faktor yang terdapat didalam diri setiap individu, misalnya seseorang individu akan selalu berinteraksi dengan orang lain. Karena manusia adalah makhluk sosial. Jadi faktor personal menurut pasien Non BPJS yaitu dimana pasien yang masih kurang nyaman dengan petugas rumah sakit karena dengan sikap pelayanan, yang diharapkan pasien Non BPJS yaitu petugas rumah sakit bisa memberikan sikap yang baik dan ramah kepada pasien agar pasien bisa merasakan kenyamanan ketika berobat di rumah sakit tersebut. Jika bukan kepada petugas rumah sakit pasien pasti juga akan kebingunan dalam banyak hal. Faktor personal juga terbagi menjadi dua yaitu faktor biologis dan sosiopsikologis. Faktor biologis yang dimaksud yaitu

dimana pasien sangat membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit dan faktor sosiopsikologis yaitu dimana waktu tunggu yang dialami oleh pasien Non BPJS harus bisa diterima karena faktor dari banyak tidaknya pasien yang berobat.

### b. Faktor Situsional

Faktor situsional yaitu faktor-faktor tertentu yang mengenai waktu, tempat / fasilitas. Pasien Non BPJS dengan adanya fasilitas yang baik dan memenuhi standar sudah merasakan cukup puas, fasilitas yang di dapatkan oleh pasien Non BPJS tidak ada yang kurang hanya saja ada beberapa fasilitas yang kurang dalam pengobatan penyakit yang berat. Fasilitas yang masih kurang ini biasanya terdapat pada pasien yang rawat inap karena penyakit-penyakit yang cukup berat harus selalu perhatikan oleh dokter/perawat.

## c. Pelaku Persepsi

Pelaku persepsi yaitu pelaku persepsi memandang suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadinya. Karakteristik pribadi yang lebih relevan mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu dan pengharapan. Adapun pelaku persepsi pasien Non BPJS yaitu dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Secara keseluruhan karakteristik pribadi pasien baik, tercermin dari beberapa hal antara lain, adanya disiplin dalam menanti antrian berobat dan juga ketertiban dalam menunggu pelayanan dari dokter. RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu baik dilihat dari aspek kejelasan program layanan yang diberikan para medis, kemampuan mengatasi masalah, kesigapan menanggapi keluhan, telah dirasakan warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelaku persepsi yang dirasakan oleh pasien BPJS dan Non BPJS tidak jauh berbeda, hanya saja dari beberapa pasien ada yang merasakan kepuasan dan kurang puas dalam pelayanan yang diberikan dari pihak rumah sakit. Tetapi pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat hampir semua pasien sudah merasakan puas walaupun berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

## d. Target / obyek.

Karakteristik - karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun obyek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama - sama. Faktor pada target mencakup hal - hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang,dan kedekatan. Objek atau target yang dipersepsikan, yaitu target/objek yang dipersepsikan juga mempunyai karakteristik-karakteristik yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu kedekatan, semakin besar kedekatan semakin besar kemungkinan individu itu. maka akan cendrung mempersepsikan objek tersebut sebagai suatu kelompok bersama. Menurut pasien Non BPJS di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengatakan bahwa fasilitas yang ada di rumah sakit sudah dapat membuat pasien puas, memenuhi target dan tidak ada yang dirugikan selama pasien berobat di rumah sakit tersebut.

#### e. Situasi

Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja, dan keadaan sosial. Situasi yang membuat persepsi itu dilakukan, yakni unsur-unsur lingkungan sekitar dan waktu mempengaruhi persepsi individu yaitu dengan kesediaan dokter RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu untuk menyediakan waktu yang cukup sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi yang baik antara Dokter Pasien. Menurut pasien Non BPJS situasi yang dialami sudah cukup baik mengenai pelayanan dari dokter/perawat karena dokter/perawat sangat cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan sehingga tidak adanya waktu yang terbuang dan semua pasien yang berobat mendapatkan hasil yang maksimal hanya saja waktu tunggu pasien yang lumayan cukup lama ketika pasien yang berobat banyak dan bisa menjadi ketidaknyamanan bagi pasien.

#### **BAB V**

#### **PENUTUP**

# A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang ditemukan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu sebagai berikut:

- 1. Persepsi pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien, tetapi ada dua sisi yang cenderung negatif, yaitu pertama dari sisi kepastian waktu, persepsi pasien mengenai kepastian waktu cenderung negatif karena lamanya waktu tunggu yang di alami dikarenakan banyaknya pasien yang berobat sedangkan kepastian waktu tersebut bisa stabil jika pasien yang berobat tidak begitu banyak, yang kedua yaitu dari sisi kenyamanan, persepsi pasien mengenai kenyamanan tersebut cenderung negatif karena ada beberapa petugas yang masih melakukan kecurangan dalam memberikan pelayanan contohnya ada salah satu pasien yang dikenal oleh petugas, lalu petugas tersebut mendahulukan pasien yang ia kenal. Maka dari itu ada beberapa pasien yang merasakan tidak nyaman dengan adanya perbedaan perlakuan tersebut.
- 2. Persepsi Non BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu dari sisi kejelasan terhadap administrasi, tanggung jawab yang diberikan oleh dokter, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, kedisplinan kesopanan dan keramahan yang di berikan oleh pihak rumah sakit, kehandalan dan kepercayaan semuanya sudah baik dan tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien tetapi dari sisi kenyamanan persepsi pasien cenderung negatif karena adanya petugas yang masih kurang sopan dan ramah terhadap pasien sehingga pasien merasakan kurang nyaman dengan petugas rumah sakit.

### **B.** Keterbatasan Penelitian

Saat melakukan penelitian mengenai Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS dalam Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu, penulis menyadari masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini sehingga penelitian yang dilakukan masih belum dapat dikatakan sempurna. Adapun dalam proses melakukan penelitian ini, keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu:

- 1. Penelitian ini berfokus pada persepsi pasien sehingga pembahasan diluar mengenai itu tidak masuk dalam cakupan penelitian ini.
- 2. Saat proses pengambilan data peneliti tidak dapat menggali semua pertanyaan yang dituju ke pasien karena keterbatasan waktu pasien yang singkat.

### C. Saran

Berdasarkan temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, peneliti merekomendasikan saran sebagai berikut:

# 1. Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu

Bagi RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan baik dari segi pelayanan oleh tenaga medis maupun kelengkapan sarana prasana yang dimiliki terutama untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pelayanan

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan datang selain melakukan penelitian yang sama, dengan sampel pasien yang lebih homogen yaitu misalnya pasien yang berstatus pasien BPJS dan Non BPJS maka perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk meneliti bagaimana pelayanan prima terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

#### **Daftar Pustaka**

- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* . Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Anonim. (2000). *Perilaku Pelayanan Prima*, *Diklat Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN RI
- B . Miles, Matthew dan Huberman, Michael. (1994). *Analisis Data Kualitatif*.

  Penerbit UI: Jakarta
- Bart Smet. (1991). Psikologi Kesehatan. Jakarta: Grasindo
- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlanga
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Departemen Kesehatan RI. (2007) . Sistem Kesehatan Nasional . Jakarta: Balitbang Depkes RI
- Gerson, RF. (2004). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM
- Gitosudarmo & Sudita. (2000). *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama. Jogjakarta: Erlangga
- Hanafi. (2004). Manajemen Keuangan. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Harbani, Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kedua. Alfabeta: Bandung
- Irawan, H. (2005) . 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan . Gramedia: Jakarta
- Irwanto. (1989). *Psikologi Umum*, Buku Panduan Mahasiswa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Jaminan Kesehatan Nasional. (2014) . *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* . 2013 . Buku Saku FAQ BPJS Kesehatan . Kemenkes
  RI: Jakarta
- Kurniawan, Agung. (2005) . *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka
- Lusa. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jakarta:
  Airlangga
- Mubarak. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Salemba Media, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Notoadmodjo, Soekidjo, (2005) . *Promosi Kesehatan Toeri dan Aplikasinya*.

  Rineka Cipta, Jakarta
- Rakhmat. J. (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rusdakarya, Bandung.
- Rahman, Abdul, (2013). Psikologi Sosial: *Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Ypgyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto, dan Winarsih. (2007). *Manajamen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen, P.,. (2001). Perilaku Organisasi, PT Prenhalindo, Jakarta
- Sabarguna B S. (2008). *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: UI Press.

- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik Teori Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sulastomo. (2007). Sistem Jaminan Sosial Nasional Sebuah Introduksi.

  Jakarta: Rajawali Pers hal 32-33
- Sutopo. (2006). Metodelogi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS
- Suharman. (2005). Psikologi Kognitif. Jakarta: Aneka Karyacipta
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Walgito, Bima. (2010). Pengantar Psikologis Umum. Jakarta: Penerbit Andi
- Yandianto. (2000). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Penerbit M25, Bandung.
- Zaeni Asyhadie, (2007). *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial tenaga Kerja di Indonesia*. Mataran: Rajawali Pers hal 33

## **JURNAL:**

- Adenan, dan Arisa Wulandari. (2016). Hubungan Antara Persepsi pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol.3 No. 2, Agustus 2016.
- Bustami, Neti M. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal e-Biomedik: Vol. 3, No. 3, September-Desember 2015.

Firdaus, dan Dewi Arlina. (2005). Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Jurnal Manajemen Rumah Sakit

Natalya S. Rondonuwu. (2014). Hubungan Antara Keouasan Pasien
Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat
Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas
Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014. Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat

Sreenivas, T. Babu, N. S. (2012). *A Study on Patient Satisfaction in Hospitals*. International Journal of Management Research and Business Strategy, vol.1 No. 1 October, pp. 102.

### **INTERNET**

https://www.kompasiana.com ( diakses 17 Desember 2012 )

https://www.facebook.com/pages/RSUD-DrMYunus-

Bengkulu/115118268612184

http://www.lapor.go.id

http://rsud.bengkulukota.go.id

PT. Askes (Persero). (2011). Info Perusahaan. Diakses pada <a href="http://www.ptaskes.com">http://www.ptaskes.com</a> tanggal 20 Juni 2012.

http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-2-visidanmisi.html

RSUD dr. M. Yunus. 2013. Profil RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. <a href="http://rsudmyunusbengkulu.co.id/profil-rsud-dr-m-yunus/">http://rsudmyunusbengkulu.co.id/profil-rsud-dr-m-yunus/</a> . Diakses 30 September 2013

https://m.facebook.com/story.php?story\_fbid=656456664524138&substory\_in dex=0&id=100004794316926

## SKRIPSI

- Anjaryani, Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan perawat di RSU Tugurejo Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP. Diakses 14 Maret 2012.
- Soleh, T. S. (2009). Hubungan Antara Persepsi Siswa Terhadap Peran Guru Bimbingan Konseling dengan Kedisiplinan Siswa dalam Menaati Tata Tertib Sekolah. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### **MAKALAH**

Sunartini. (2000). *Pelayanan Prima di Rumah Sakit, Peran Profesi dan Unit Penunjang*. Makalah: Dalam Menuju Paradigma Sehat dengan Pelayanan Prima. Yogayakarta: RSUP Dr. Sardjito dan Fakultas Kedokteran UGM

#### INTERVIEW GUIDE

# A. Pihak Rumah Sakit (Administrasi)

- 1. Sejak kapan anda melakukan perkerjaan ini?
- 2. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?
- 3. Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?
- 4. Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?
- 5. Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

# B. Pasien Pengguna BPJS

- 1. Sejak kapan anda menjadi peserta BPJS?
- 2. Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?
- 3. Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?
- 4. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?
- 5. Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?
- 6. Apakah anda mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?
- 7. Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?
- 8. Ketika anda di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?
- 9. Bagaimana persepsi anda terhadap rumah sakit ini? Kenapa?
- 10. Bagaimana persepsi anda terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?
- 11. Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?
- 12. Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?
- 13. Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?
- 14. Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?
- 15. Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?
- 16. Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?
- 17. Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?
- 18. Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?
- 19. Apakah anda pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?
- 20. Apakah anda merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?
- 21. Apa harapan anda kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

### C. Pasien Non BPJS

- 1. Sejak kapan anda menjadi peserta dirumah sakit ini?
- 2. Bagaimana kesiapan dokter/perawar dalam mengatasi pelayanan?
- 3. Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?
- 4. Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?
- 5. Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?
- 6. Apakah anda mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?
- 7. Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?
- 8. Ketika anda di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?
- 9. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit?
- 10. Bagaimana persepsi anda terhadap rumah sakit ini? Kenapa?
- 11. Bagaimana persepsi anda terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?
- 12. Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?
- 13. Bagaimana prosedur pelayana rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?
- 14. Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?
- 15. Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?
- 16. Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?
- 17. Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?
- 18. Apakah anda pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?
- 19. Apakah anda merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?
- 20. Apa harapan anda terhadap rumah sakit ini kedepannya?

#### INTERVIEW GUIDE

#### A. Pihak Rumah Sakit

# 1) Narasumber : Ibu Farida Eriani ( Staff BPJS Terpadu )

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke baik, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : mengenai apa ya mba?

P : mengenai persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan bu, tp disini saya juga akan mewawancarai beberapa dari pihak rumah sakit

N : oh yasudah boleh mba

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Farida Eriani

P : kalo umurnya bu?

N : umur saya 45 tahun

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : Sudah lama, saya selama ini bertempatkan di klim bpjs terpadu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Kalau untuk perosedur pelayanan rawat jalan pasien BPJS sama semua dengan rumah sakit lainnya rujukan pertama dari PPK dan rumah sakit umum ini rumah sakit tipe b jadi mereka jika rujukan akan berjenjang dan untuk pasien Non BPJS juga hampir sama dengan rumah sakit lainnya

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Kalau untuk perbedaan perlakuan pelayanan tidak ada, karena kami disini melakukan pelayanan sama saja dengan semua pasien.

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : Kalau selama ini yang sering mengalami keluhan itu yaitu pasien BPJS karena mereka tidak sesuai jatah, yang jadi masalah itu ketika dia naik tingkat terjadi iuran biaya dan

terutama jika pasien itu naiknya VIP, sedangkan sekarangkan BPJS itu pembayarannya secara global sementara rumah sakit menghitung dulu berapa biaya yang akan dikeluarkan lalu memerika ke kartu BPJS. Kalau yang tidak memakai BPJS belum ada yang mengalami keluhan

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : Mungkin dengan adanya keluhan yang terjadi, kami dari pihak rumah sakit akan mengevaluasi dan akan melakukan perubahan agar tidak adanya lagi keluhan yang dirasakan oleh pasien

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

# 2) Narasumber : Ibu Yuli ( Adminisitrasi )

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N: iya mba boleh

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Yuli

P : kalo umurnya bu?

N : umur saya 35 tahun

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : belum terlalu lama sih mba, baru 1 tahun ini

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo untuk prosedur ya semua sudah ada aturannya mba dan sudah tertempel juga di depan alur-alurnya bagaimana

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalau perbedaan menurut saya tidak ada, karena pelayanan yang kami berikan itu semua sama mba adil

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : sudah 1 tahun saya disini kalo untuk mendengar secara langsung sih belum ada ya mba, mungkin ada keluhan para pasien yang mereka sampaikan sesama keluarga atau temannya

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : untuk mengatasinya menurut saya akan diperbaiki apa yang kurang agar pasien puas dalam mendapatkan pelayanan

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

# 3) Narasumber : ibu Arum ( Staff BPJS Terpadu )

P : selamat pagi ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh

P : oke jadi, perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bersedia

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Arum mba

P : kalo umurnya bu?

N : saya pas 40 tahun mba

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N : tidak begitu lama baru 2,5 tahun saya berada di posisi ini mba

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : prosedur pelayanan rawat jalannya sudah ada ya mba di depan, sudah kita pasang dan untuk pasien tinggal ikuti saja bagaimana prosedurnya

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : untuk itu kita tidak ada mba perbedaan perlakuan, karena jika ada itu akan menjadi jelek rumah sakit ini, dan pasti akan banyak omongan diluar sana

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : belum ada kalo secara langsung, dan mungkin ada mba, kan tidak mungkin kalo setiap manusia tidak pernah merasakan keluhan apalgi terhadap rumah sakit

P : Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : jika memang ada keluhan tersebut dan disampaikan langsung oleh kami, kami akan memberikan penjelasan dan akan evaluasi biar lebih baik kedepannya

P : oke terimakasih ya bu atas waktunya

# 4) Narasumber : ibu Sisi ( Staff di IGD )

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N: iya boleh

P : oke ibu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : oke boleh mba

P : oke terimakasih ibu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Sisi

P : umur ibu berapa?

N : saya 33 tahun mba

P : Sejak kapan ibu melakukan perkerjaan ini?

N: kurang lebih sudah 2,5 tahun mba

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan Non BPJS?

N : prosedurnya sudah ada mba, tinggal pasien mengikuti bagaimana alur yang sudah di sediakan

P : Apakah ada perbedaan perlakuan pelayanan kepada pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo perbedaan tentu tidak ada ya mba, karena kita disini memperlakukan pasien dengan seadil-adilnya agar pasien nyaman untuk berobat disini. Jika kita membedakan mereka so pasti sudah banyak masyarakat yang demo untuk rumah sakit ini

P : Adakah keluhan yang sering muncul oleh pasien terkait dengan pelayanan administrasi?

N : selama ini belum ada ya mba, selama saya bekerja disini belum ada pasien yang ngeluh kesaya terkait dengan administrasinya

P : jika ada keluhan, Bagaimana petugas mengatasi keluhan-keluhan tersebut?

N : kita bakalan bertanya dan memberi penjelasan ke pasien agar tidak terjadi salah paham terus kita bakalan mencari jalan terbaiknya bagaimana agar pasien tersebut nyaman kembali terhadap pelayanan disini

P : oke baik bu, mungkin itu saja yang saya tanyakan, sekali lagi terimakasih banyak ya bu

# B. Pasien Pengguna BPJS

# 1) Narasumber: Ibu Eli

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba,

P : sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya boleh

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : Eli

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : sudah tua mba hehe sudah 52 tahun

P : hehe gapapa bu yang penting masih sehat, oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : Kebetulan suami saya BPJS jadi sudah lama saya pengguna karena ketika suami saya diangkat jadi PNS kita langsung mengurusnya

P : Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?

N : Mereka menyiapkan secepat mungkin dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : Terkadang, karena terlalu banyak pasien jadi pelayanan yang diberikan agak terlambat

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : Terkadang-kadang, karena kadang kita tu mendapatkan petugas yang baik sekali dan ramah sering di ajak ngobrol tapi kadang juga kita mendapatkan petugas yang agak pendiam jadi bisa dibilang cuek

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : Cukup mampu, karena mereka mengatasi pelayanan-pelayanan yang cukup serius

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : Lumayan, karena setiap saya bertanya dan menanyakan sesuatu selalu di respon baik sama petugasnya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : Standar, mungkin karena saya memakai BPJS jadi biaya yang saya dapatkan standar dengan adanya BPJS

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : Ya percaya, karena setiap pasien itu pasti mereka percaya-percaya saja sama pelayanan yang didapakan karena kita berpikir kalau dokter atau perawat sudah handal dalam mengatasi pelayanan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : Baik, karena rumah sakit ini adalah rumah sakit induk dibanding rumah sakit yang lain dan saya sudah sering berobat dirumah sakit ini dan juga hasil yang di dapatkan baik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : Kalau mereka pengguna BPJS mereka medapatkan keringanan dan ketolong apalagi mereka yang rakyat kecil, kalau untuk Non BPJS pasti akan merasakan kesulitan apalagi untuk warga yang susah pasti kasihan untuk biaya jika mendapatkan biaya yang tinggi

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : Pelayanannya cukup baik tidak ada yang kurang bagi saya

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : Terkadang bisa menunggu lama karena pasien yang banyak mengantri dan dokter yang terlambat

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : Prosedurnya menurut saya mungkin sama seperti rumah sakit lainnya sudah tertera alur-alur yang harus di lalui

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : Alhamdulillah selama ini yang saya dapatkan sesuai

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : Kalo saya yang alami dia bertanggung jawab

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : Sudah sesuai dengan prosedur karena memang dimana-mana persyaratan itu harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : Belum ada sih keluhan yang saya rasakan, palingan cuma menunggu antrian tapi itu hal biasa

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : Kalau kita mengerti soal alurnya tidak akan berbelit-belit

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : Pernah

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Ada, karena memang untuk pengguna BPJS dan Non BPJS itu berbeda pelayanannya

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : Harapan saya supaya diperbaiki lagi sebaik mungkin dan memaklumi pasien yang kurang mampu

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : oke mba sama-sama

# 2) Narasumber: ibu Nurul

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N: iya boleh mba, kenapa?

P : oke jadi gini bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya boleh

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya ibu Nurul

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang udah 49 tahun

P : ohh oke bu belum tua-tua banget ya hehe, oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : udah lama saya menggunakan pasien sekitar 5 tahun yang lalu, tapi dulu namanya askes hampir sama seperti BPJS

P : Bagaimana kesiapan dokter/perawat dalam mengatasi pelayanan?

N : lumayan siap, selama saya mengalaminya baik-baik saja

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : ya lumayan nyaman, karena dengan kita menggunakan BPJS kita diberi keringanan mengenai biaya apalagi untuk yang mengalami sakit yang berat seperti kanker

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah mereka semuanya sopan dan ramah

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : yang saya lihat sih kemampuan mereka cukup baik tidak ada kendala

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : ya baik-baik aj yang selama ini saya dapatkan

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo saya standar karena selama saya berobat palingan Cuma sakit demam atau pernah anak saya kecelakaan waktu itu dan biaya standar tidak terlalu tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya, karena dokter itu pasti tidak akan memberikan hasil yang mengecewakan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : mnurut saya rumah sakit ini lumayan bagus ya, karena yang saya alami tidak pernah mengecewakan saya. Dan mungkin ada beberapa orang yang tidak suka sama rumah sakit ini mungkin saat itu mereka mendapatkan pelayanan yang kurang baik.

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil-adil saja, karena ssetiap rumah sakit pasti akan memberikan pelayanan yang adil dan tidak dibeda-bedakan, jika ada yang dibedakan mungkin rumah sakit tersebut akan sudah viral di bicarakan sama masyarakat

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : baik pelayanannya, cukup memuaskan

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : ya tergantung , jika banyak pasien yang masuk mungkin akan menunggu lama kecuali jika pasien yang masuk tidak begitu banyak mungkin akan tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : oke-oke saja, kan sudah tertera disana bagaimana alurnya jika kita ingin rawat jalan jadi tidak ush di susahkan lagi

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : alhamdulillah fasilitasnya baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : harusnya bertanggung jawab, karena itu bagian dari tanggung jawab dokter/ perawat

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semua sudah tertera di papan, jadi persyaratan yang telah diberikan harus sesuai

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : selama ini belum ada keluhan yang saya alami selama saya berobat dirumah sakit ini

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak, karenakan sudah saya bilang td semuanya itu sudah ada prosedurnya jadi kita tinggal ikuti saja prosedurnya

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : pernah, tapi itu dulu-dulu banget waktu saya masih muda

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada sih mba semua sama aja

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga rumah sakit ini menjadi rumah sakit yang bisa di sukai sama warga Kota Bengkulu dan smeoga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : iya mba sama-sama

# 3) Narasumber: ibu Warsiti

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : pagi, iya boleh mba

P : oke bu terimakasih, jadi sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : bersedia mba

P : siap bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : saya warsiti

P : oke bu warsiti kalo boleh tau sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang udah 50 tahun

P : sekarang ibu sedang bekerja dimana kalo boleh tau?

N : saya guru mba, guru SMA di SMAN 1

P : oh guru ya bu, baiklah bu kita mulai ya wawancaranya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : sudah lama sekali mba, dari dulu tapi dulu saya pake nya askes tapi waktu itu kartu askes saya hilang jadinya saya ganti pake BPJS

P : tapi hampir sama bu kegunaan dari askes dan BPJS ?

N : iya sama mba, 11 12 lah kira-kira

P : menurut ibu lebih nyaman pake askes atau BPJS ?

N : sama aja ya mba, mungkin sekarang lebih enakan pake BPJS karna di beberapa rumah sakit sekarang rata-rata memaki BPJS sudah jarang pake askes

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : kesiapannya bagus, cepat tanggap

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : ya lumayan mba, krna kadang saya merasa kurang nyaman jika ada perawat yang suka mendahulukan orang nya dia kenal, padahal semua sudah ada antriannya ya apa salahnya menunggu antrian kan. Ini malah orang-orang yang dikenal malah di bantu tidak adil kan ya

P : wah sama seperti saya bu, saya pernah jg mengalami itu waktu saya nemanin adek saya pas masuk IGD, padahal orang yang disamping saya baru masuk tetapi cepat di layani sedangkan adek saya belum juga di layani sampe-sampe lama sekali adek saya mendapatkan kamar

N : nah iya mba, terkadang itulah yang saya kurang nyaman dengan pelayanan disini, kurang disiplinnya

P : iya bu saya juga merasakan begitu

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah bu?

N : ada yang ramah ada juga yang cuek, namanya juga pribadi masing-masing mba pasti beda-beda sifatnya

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : kalo untuk soal kemampuan sih mereka bagus dalam melakukan pelayanan tidak ada yang diragukan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : lumayan mba, ya tidak terlalu baik-baik banget. Sewajarnya mereka lah gimana dalam berkomunikasi dengan pasien

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : yang saya dapatkan standar tidak terlalu tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya, apa yang telah diberikan oleh dokter pasti itulah yang terbaik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : menurut saya rumah sakit ini bagus-bagus saja mungkin ada beberapa yang perlu di perbaiki supaya lebih baik lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : kalo dibilang adil ya tidak terlalu adil seperti yang saya bicarakan tadi, dan mungkin rumah sakit ini akan lebih baik jika pelayanan yang diberikan bisa adil dan sesuai prosedurnya agar tidak ada yang merasakan kurang nyaman di rumah sakit ini

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : untuk pasien BPJS ya, itulah yang saya jelaskan tadi dan itulah yang saya alami mungkin mba bisa bagaimana merasakannya karna kan mba juga pernah mengalaminya

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : menunggu lama tergantung bagaimana perawat, dokter dan pasien yang menunggu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya tidak terlalu ribet ya karna sudah tertera jelas di depan bagaimana saja prosedurnya

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : alhamdulillah untuk fasilitasnnya baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : mungkin bertanggung jawab dan seharusnya memang bertanggung jawab karna itu sebuah kesalahan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : tidak ada yang kurang, semua sudah tepat

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : keluhan Cuma yang tadi saja sih mba, belum ada saya mendapatkan keluhan yang

lain

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak sama sekali

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : ada mba seperti yang saya alami tadi

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : ya semoga untuk para BPJS pelayanannya tolong di kondisikan lagi dan jangan di lalaikan karna semua orang membutuhkan penanganan cepat bukan untuk di cuekkan saja. Mungkin pihak rumah sakit bisa mengevaluasi itu

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba sama-sama

## 4) Narasumber: ibu Rahma

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya

P : oke jadi gini bu, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : baik mba

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa ?

N : ibu Rahma

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : usia saya 39 tahun

P : oke bu kita mulai ya wawancara ya

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : sudah lama mba

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : cukup tanggap dan cepat pelayanannya

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : nyaman, tidak ada kendala

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : semuanya yang saya tau sih ramah dan sopan tidak ada yang lebih dariitu

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : untuk kemampuan itu kita serahkan pada dokter ya karna kan dokter sudah menguasai semuanya

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : alhamdulillah baik, tidak ada yang berkata kasar atau lainnya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : saya kan BPJS mba jadi saya mendapatkan biaya yang standar karena dapat keringanan dari BPJS

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya dong mba, masa sih kita sebagai pasien tidak percaya sama dokter, gimana kita mau berobat kalo tidak percaya ya kan hehe

P : hehe iya mba benar sekali

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : persepsi saya untuk rumah sakit not bad ya, saya juga kurang tau gimana pelayanan di rumah sakit lain yang ada di bengkulu karna saya seringnya di disni dan rumah sakit ini cukup baik pelayanannya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : kalo pasien yang melihat ya adil, tapi kan kita tidak tahu bagaimana menurut perawatnya atau dokternya mba

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : alhamdulillah untuk pasien BPJS pelayanannya oke, baik,

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tergantung mba kalo banyak pasien mungkin bisa ngantri

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya kan sudah ada tu mba di depan sana jadi kita tinggal ikuti saja,

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : sudah sesuai semuanya

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : harusnya bertanggung jawab, karna itu resiko yang harus di tangani oleh dokter/perawat

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah semuanya, yang tertera di prosedur semuanya sudah di jalani

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : kalo keluhan sih ga terlalu ya mba, Cuma paling kalo banyak tu yang masuk dalam IGD nah kita harus sabar untuk menunggu

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak juga sih, semuanya aman-aman saja

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N: belum pernah mba,

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba semua sama saja

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga rumah sakit ini menyediakan tempat yang lebih luas lagi jika semisal banyak pasien yang masuk dalam IGD agar semuanya bisa di tangani

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

### 5) Narasumber: ibu Dita

P : selamat pagi bu, boleh minta waktunya sebentar?

N : boleh

P : sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya mba

P : oke bu, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Dita

P : sekarang ibu berusia berapa?

N : saya sekarang 30 mba

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta BPJS?

N : dari kapan ya mba, lupa saya sudah lama sih

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : ya siap, cepat tanggap tidak bertele-tele

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : nyaman-nyaman aja mba

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : ada beberapa yang sopan ada juga yang cuek, ya gitu-gitu lah mba bermacam-macam

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : yang saya lihat sih kemampuannya baik, tidak diragukan lagi karna ya kan seorang dokter pasti mempunyai kemampuan lebih

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : baik, belum ada saya mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : standar mba,

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya,

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : persepsi saya terhadap rumah sakit ini ya semoga rumah sakit ini lebih baik lagi, lebih di tingkatkan lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : seharusnnya adil ya, saya juga kurang tau kalo masalah itu, tapi setau saya sih adil-adil saja

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien BPJS?

N : untuk pasien BPJS baik pelayanannya tidak di persulit

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : kalo kita dapat urutan pertama ya tepat waktu, tapi kalo udah rame dah pasti nunggu antrian kemungkinan bisa lama

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada mba, dan juga tidak susah prosedurnya jadi kemungkinan pasien tidak kesulitan dalam hal itu

P : Apakah fasilitas pelayanan rawat jalan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien?

N : sepertiny sudah mba tidak ada yang kurang

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : pastinya bertanggung jawab,

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai deh semuanya kan harus memenuhi yang telah di cantumkan jadi tidak mungkin ada yang kurang

P : Adakah Keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang di rasakan?

N : belum ada mba, ya karna saya sih orangnya selow ya jadi yaudah ga di ambil pusing hehe

P : Apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengguna BPJS berbelit-belit?

N : tidak juga sih mba

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien tanpa menggunakan BPJS?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada . pasti semuanya di perlalukan sama dan adil

P : Apa harapan ibu kedepan untuk rumah sakit ini terhadap para pengguna BPJS?

N : semoga bagi para pengguna BPJS lebih banyak lagi yang berobat disini karena dengan adanya BPJS kita bisa di ringankan

P : oke terimakasih banyak ya bu waktunya

N : iya mba

### C. Pasien Non BPJS

# 1) Narasumber: Ibu Nini

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : oh iya boleh mba, gimana?

P : oke baik, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya boleh mba

P : oke, kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya bu Nini

P : oke bu nini, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya usia 43

P : okee ibu, kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : Sudah lama sih, udah dari berapa tahun yang lalu semenjak udah di Bengkulu

P : Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : Kalau dalam kesiapannya bagus suka saya karna mereka cepat dan tidak bertele-tele

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : Nyaman, ya karna bagaimanapun pelayanan yang diberikan kita harus terima dan selama ini pelayanan yang saya dapatkan juga tidak ada yang mengecewakan, baik-baik saja

P : Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : Lumayan, sama seperti tadi pelayanan dan petugas dirumah sakit ini yang saya dapatkan baik-baik saja

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : Cukup baik, mereka cukup handal dalam memberikan pelayanan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : Ya iya alhamdulillah selama ini saya mendapatkan komunikasi yang baik

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : Standar sih, kalau itu sih menurut saya tergantung pengobatannya apa, jika kita sakitnya hanya Cuma sebatas demam atau kecelakaan ringan itu mungkin masih mendapatkan biaya yang standar kecuali kalau penyakitnya sudah berat dan harus operasi itu maklum jika biayanya tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah anda percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : Percaya-percaya saja kalau saya kalau ada yang salah pasti mereka yang akan bertanggung jawab

P : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit?

N : Pelayanan yang diberikan rumah sakit ini baik

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : Persepsi saya terhadap rumah sakit ini ya baik karena rumah sakit ini rumah sakit yang banyak orang Bengkulu datangin dan berobat jadi menurut saya rumah sakit ini rumah sakit No 1 di Bengkulu

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : Adil-adil saja ya, kerena ya semua itu sudah ada aturannya untuk para pengguna BPJS dan Non BPJS

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : Terkadang bisa menunggu lama terkadang juga tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : Prosedurnya sama saja tidak ada bedanya, karna disana sudah ada alur-alurnya kita harus kemana dulu jadi pasien tidak bingung

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : Sudah, fasilitasnya cukup baik

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : Saya belum mengalaminya sih, tapi seharusnya jika ada kesalahan dokternya memang harus bertanggung jawab karena itu kewajiban dia sebagai dokter

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : Sudah sesuai semuanya dengan prosedur tidak ada yang kurang

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : Palingan ya keluhan-keluhan kecil seperti nunggu antrian jika banyak pasiennya

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : Kalo saya sendiri belum, karena dari dulu memang saya tidak pernah memakai BPJS

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : Tidak ada sih, sama saja semuanya

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya?

N : Harapan saya untuk rumah sakit ini, semoga rumah sakit ini bisa menjadi lebih baik lagi dan bisa mengayomi semua pasien yang ada di Kota Bengkulu dan sekitarnya

P : oke terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iyaa mba sama-sama

### 2) Narasumber: ibu Sri

P : selamat siang ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N: iya mba boleh, kenapa?

P : oke bu terimakasih. sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bisa

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Ibu Sri

P : oke ibu sri, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya sekarang masih 34 tahun mba

P : baik bu, kita mulai saja ya bu hehe

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : yah lumayan lama sih mba,

P : ada lebih 2 tahun ibu?

N : ada mba, 2-3 tahun yang lalu lah

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : yang saya tau sih pelayanannya lumayan , tapi saya pernah dapat cerita dari teman saya, waktu itu dia berobat disini, dan saat dia berobat pelayanan dari perawat sama dokternya lama sekali, tidak tahu kenapa, pas disaat sama perawat yang lain, malah di jawab katanya " iya mba di tunggu bentar ya" sampai2 teman saya itu mau marah dia sama pihak rumah sakit karena lama sekali dan tidak tahu alasannya

P : terus itu akhirnya gimana bu, apakah teman ibu tetap berobat disana atau pindah?

N : tetap dia berobat disana, soalnya keadaannya udah darurat kali ya jadi mending udah terlanjur jadi di tunggu aja

P : ya benar juga sih bu, karna udah darurat jadi mending yaudah di tunggu aja hehe

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : kalo saya sendiri ya, saya sih nyaman-nyaman aja, palingan Cuma yang kurang nyaman kalo semisal nunggu-nunggu itu sih haha, tapi wajar juga sih namanya juga kita berobat pasti bakalan ada antri-antrinya

P : ya emang sih bu, menunggu itu emang ga enak apalagi kalo menunggu mau berobat

P : kalo dengan petugasnya gimaba bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah bersikap sopan tidak ada yang lancang atau gimana

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : kalo untuk masalah kemampuan, yang kita tau ya dokter pasti mempunyai kelebihan lebih ya dalam masalah pengobatan, jadi untuk apa kita ragukan lagi

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N: baik,

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo untuk administrasinya yang saya dapatkan tidak terlalu tinggi, mungkin karena pengobatan yang saya alami juga tidak berat, mungkin beda dengan yang berobat penyakitkan kanker atau kecelakaan parah

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : kalo saya sih percaya-percaya saja karena yang memberikan pelayanan itu dokter bukan orang lain

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : lumayan, tidak terlalu mengecewakan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini yang saya liat cukup bagus, pelayanannya lumayan, dan alat-alat pengobatannya juga lumayan tapi tidak tahu juga dengan penyakit yang berat gimana alat-alat pengobatannya ada atau tidak. Ya lumayan lah intinya rumah sakit ini menurut saya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : tergantung juga sih mba, terkadang pasien seperti saya yang tidak menggunakan bpjs ini cepat pelayananya terkadang juga lama, sama seperti para pengguna bpjs terkadang juga ada yang cepat pelayananya ada juga yang lama

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tergantung yang berobat sih mba, kalo banyak bisa ngantri sampe lama juga

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : kalo prosedurnya sudah ada alurnya mba, jadi saya tinggal ikutin saja alurnya gimana

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : alhamdulillah sesuai dan bagus

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : selama saya berobat saya belum pernah mendapatkan kesalahan, jadi saya kurang tahu mba gimana hehe

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semuanya sudah sesuai dengan prosedurnya

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : belum ada keluhan sih mba, palingan Cuma keluhan kecil kalo nunggu antri aja hehe

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba, pasti semua rumah sakit tidak akan ada yang membedakan pasiennya

P : Apa harapan anda terhadap rumah sakit ini kedepannya?

N : semoga rumah sakit m yunus ini bisa lebih baik lagi kedepannya dan warga bengkulu banyak yang berobat disini

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

# 3) Narasumber: Ibu Ita

P : selamat siang pag, boleh minta waktunya sebentar?

N : iya boleh

P : oke bu terimakasih, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : ya bersedia

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Ita

P : oke ibu Ita, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N: 42 tahun mba

P : oke bu, kita mulai ya bu hehe

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : sudah lumayan lama mba, Cuma jarang aja saya berobat kesini kalo ngga dapat penyakit yang parah

P : biasanya ibu kalo berobat kemana bu?

N : saya seringnya ke bidan mba, karna di dekat rumah saya ada bidan dan cocok juga jadi saya sering berobat kesana

P : ohh begitu ya bu

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : ya siap, mereka memberikan pelayanan yang cukup baik

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : lumayan mba,

P : kalo dengan petugasnya gimaba bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : kalo petugasnya baik-baik saja , tidak ada yang ganjal kalo untuk mengenai petugasnya

P : Bagaimana kemampuan dokter/perawat dalam melakukan pelayanan?

N : kemampuannya mungkin cukup baik ya, karna apapun yang di lakukan sama dokter itulah yang terbaik bagi mereka

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : baik, mereka tidak ada yang kurang ajar sama pasien

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : untuk saya sendiri saya mendapatkan biaya yang tidak terlalu standar ya, karna mungkin karna saya tidak memakai BPJS jadi biaya nya sedikit tinggi dan tidak ada dapat keringanan

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : saya sih percaya-percaya aj ya mba, siapa sih yang ga percaya sama dokter kalo kita lagi di periksa

P : hehe iya sih bu benar juga

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : pelayanan rumah sakit oke-oke aja tidak ada yang disusahkan

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : ini kan rumah sakit yang banyak di kenal sama warga Bengkulu ya, kalo menurut saya rumah sakit ini baik, pelayanannya oke, Cuma setau saya ada yang kurang itu alat-alat untuk penyakit yang parah, mungkin kurangnya fasilitas kali ya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil, saya kan juga jarang berobat disini jadi yang saya lihat selama ini ya adil-adil saja

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : tepat waktu

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya mudah tidak terlalu sulit

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : sesuai , krna kan saya penyakitnya tidak terlalu parah jadi fasilitasnya ada

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : seharusnya bertanggung jawab

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai semuanya sama prosedur

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : kalo keluhannya sih tidak ada mba, karna jarang juga ya saya berobat disini jadi belum menemukan keluhan dari rumah sakit ini

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : tidak ada mba

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya?

N : ya semoga rumah sakiit ini lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan supaya pasien-pasien senang dengan pelayanan tersebut

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iya mba

# 4) Narasumber: ibu Via

P : selamat siang pagi, boleh minta waktunya sebentar?

N : boleh mba

P : oke bu terimakasih ya, sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya mba boleh

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya via mba

P : sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya 29 tahun mba

P : oke bu kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : ngga begitu lama mba

P : ada lebih 2 tahun ibu?

N : ya sekitaran segitu mba

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : persiapannya siap mba tidak terlambat

P : Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan? Mengapa?

N : lumayan mba, standar tidak terlalu berlebihan

P : kalo dengan petugasnya gimana bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : nah ini mba saya kurang suka, pernah waktu itu saya lagi nanya sesuatu ke petugasnya eh malah petugasnnya cuek banget dan jawab seadanya kan kesel kalo di gituin mba

P : cuek dalam artian gmna bu?

N : ya muka-muka songong gitu, dan jawabannya itu judes

P : terus gimana reaksi ibu pas di gituin?

N : ya saya kesel sebenarnya tapi yaudahlah saya diam saja daripada nanti jadi masalah

P : owalah begitu ya bu

P : kalo kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan bagaimana bu?

N : kalo dokternya enak-enak aja mba tidak ada masalah

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : iya kalo dari dokternya mba,

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : kalo saya standar mba

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya lah mba, kan itu langsung ditangani oleh dokter langsung

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : rumah sakitnya cukup baik, tidak ada kendala, tidak ada yang di persulit

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini bagus, pelayanannya bagus, fasilitas memadai , semoga kedepannya bisa lebih baik lagi

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : adil mba, masa kita berobat dirumah sakit tapi di beri pelayanan yang ga adil, kan ga mungkin mba

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : untuk itu kita tidak bisa memastikannya mba, itu semua tergantung pihak rumah sakit dan berapa pasien juga yang mau berobat

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada dan tidak terlalu sulit

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : sudahh mba

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : pastinya harus bertanggung jawab mba, masa iya seorang dokter atau perawat tidak bertanggung jawab kan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : sudah sesuai semuanya

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : palingan Cuma sikap dari petugasnya tadi saja mba yang saya kurang suka

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum pernah

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : ya palingan perbedaannya kalo BPJS kan dananya terbantu oleh kartu BPJSnya nah kalo yang tidak menggunakan BPJS ya harus naggung sendiri biayanya tanpa ada bantuan

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya?

N : ya semoga rumah sakit ini menjadi lebih baik lagi dan menjadi rumah sakit terfavorit di Kota Bengkulu

P : oke ibu, terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : oke mba

# 5) Narasumber: ibu Sulis

P : selamat pagi ibu, boleh minta waktunya sebentar?

N : pagi, oke boleh mba

P : oke bu terimakasih. sebelumnya perkenalkan nama saya Siska saya dari mahasiswa Ilmu Komunikasi UII. Disini saya lagi mengambil data bu buat nyusun skripsi, apakah ibu bersedia menjadi narasumber saya ?

N : iya boleh mba

P : kalo boleh tau nama ibu siapa?

N : saya Sulis

P : oke ibu Sulis, sekarang kalo boleh tau usia ibu berapa?

N : saya 27 tahun mba

P : baik bu, kita mulai ya bu

P : Sejak kapan ibu menjadi peserta dirumah sakit ini ?

N : sudah lama mba, dari waktu saya masih kecil dulu

P : kalau boleh tau Bagaimana kesiapan dokter dalam mengatasi pelayanan?

N : mereka sudah siap sebelum waktu prakteknya dimulai, jadi kita tidak menunggu lama

P : kalo dengan ibu sendiri Apakah ibu nyaman dengan pelayanan yang diberikan ? Mengapa?

N : nyaman mba, tidak ada yang membuat saya jadi gelisah atau kurang senang dengan pelayanannya

P : kalo dengan petugasnya gimana bu, Apakah petugas yang melayani bersikap sopan dan ramah?

N : alhamdulillah petugas-petugasnya bersikap baik dan ramah

P : Bagaimana kemampuan dokter dalam melakukan pelayanan?

N : kemampuannya bagus dan tidak jelek dan tidak membuat kita menjadi dirugikan

P : Apakah ibu mendapatkan komunikasi yang baik dari pelayanan tersebut?

N : iya mba, blum pernah saya mendapatkan komunikasi yang menyinggung perasaan saya

P : Bagaimana administrasi yang di dapatkan, standar atau menuntut biaya yang tinggi?

N : selama ini sih saya mendapatkan biaya yang standar belum pernah mendapatkan pelayanan yang tinggi

P : Ketika ibu di periksa, apakah ibu percaya dengan pelayanan yang didapatkan?

N : percaya,

P : kalo untuk Rumah Sakitnya gimana bu pelayanan yang diberikan?

N : rumah sakit ini memberikan pelayanan yang baik dan cepat responnya

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap rumah sakit ini? Kenapa?

N : rumah sakit ini rumah sakit yang sudah lama ya di Bengkulu jadi rumah sakit ini menurut saya sudah baik dan jarang mengecewakan pasien yang berobat disini

P : Bagaimana persepsi ibu terhadap pasien pengguna BPJS dan Non BPJS dalam mendapatkan pelayanan, adilkah?

N : tergantung ya mba, kalo BPJS kan enak bisa di bantu dengan keringanan dari BPJS dan pelayanan yang diberikan juga mungkin sedikit berbeda

P : Apakah waktu yang diterima dalam pelayanan tepat waktu? Atau bisa sampai menunggu lama?

N : kalo saya seringnya menunggu mba, mungkin karna saya datangnya sering siang jadi banyak antriannya

P : Bagaimana prosedur pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada saat pendaftaran?

N : prosedurnya sudah ada di spanduk depan mba jadi kita tinggal lihat dan ikuti saja bagaimana alurnya

P : Apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien ?

N : fasilitasnya palingan Cuma sedikit kalo untuk rawat jalannya jadi ya cukup dan sesuai saja

P : Jika ada kesalahan dalam pelayanan, apakah dokter/perawat bertanggung jawab dalam kesalahan tersebut?

N : bertanggung jawab karena itu memang kesalahan yang mereka lakukan

P : Persyaratan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur apa tidak? Jika tidak persyaratan apa yang kurang?

N : semuanya sudah sesuai jadi sepertinya tidak ada yang kurang

P : Adakah keluhan yang di alami? Jika ada keluhan apa yang dirasakan?

N : kalo saya sih paling keluhannya hanya nunggu antrian aja sih mba ya itu memang kesalahan saya karena datangnya selalu siang

P : Apakah ibu pernah menjadi pasien yang menggunakan BPJS di rumah sakit ini?

N : belum mba

P : Apakah ibu merasa ada perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS?

N : kalo perbedaan pelayanan sih ada mba, karna kan memang alur untuk pasien BPJS dan tidak BPJS berbeda

P : Apa harapan ibu terhadap rumah sakit ini kedepannya?

N : semoga rumah sakit ini kedepannya waktu pelayananya sedikit di tingkatkan lagi dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi

P : terimakasih banyak ya bu atas waktunya

N : iyaa mba