

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia terus upayakan capai cakupan kesehatan semesta atau *universal health coverage* (UHC). Cakupan kesehatan semesta menjamin seluruh masyarakat mempunyai akses untuk kebutuhan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang berkualitas dan efektif. Dalam rangka mewujudkan UHC, pemerintah Indonesia telah menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/KIS) sejak 1 Januari 2014. Program ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bersifat holistik atau menyeluruh mulai dari pencegahan, penyembuhan hingga pemulihan penyakit. Saat ini rumah sakit telah mengalami pergeseran tujuan. Menurut *Healthy People* 2010, komunikasi kesehatan yaitu seni menginformasikan, mempengaruhi dan memotivasi individu, institusi, serta masyarakat tentang isu-isu penting di bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan individu dalam masyarakat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Liliweri, Alo. 2009. Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya. Yogyakarta: PT LKiS Printing Cemerlang.

Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan yang merupakan objek penelitian ini, bahwa Rumah Sakit Mata SMEC Medan sebagai pionir yang pertama berdiri sejak 2006, pembangunan RSK. Mata SMEC Medan dipersiapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan mata terbaik dengan biaya yang terjangkau sehingga sesuai dengan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat. Bahwa Rumah Sakit SMEC mengedepankan pelayanan kesehatan yang menyenangkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. RSK. Mata SMEC adalah pusat kesehatan mata pertama dan satu-satunya dengan dua konsep layanan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan khusus mata kepada seluruh lapisan masyarakat. Konsep RSK Mata SMEC yaitu *High Tech-High Cost dan High Tech-Low Cost* (Teknologi Tinggi-Biaya Tinggi dan Teknologi Tinggi-Biaya Rendah).

SMEC adalah singkatan dari Sabang Merauke Eye Center, sebuah Pusat Pelayanan Kesehatan Mata yang hadir untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mata masyarakat Indonesia dengan didukung oleh dokter dan staf ahli yang kompeten dibidangnya, juga dengan teknologi kesehatan mata yang canggih dan mutakhir. Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan ini memiliki layanan unggulan yakni prosedur dan perawatan untuk katarak, retina, glaukoma, neuro oftalmologi, pediatrik oftalmologi, strabismus, rekonstruksi okuloplasti & onkologi, dan mata kering. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata SMEC Medan juga menyediakan jasa konsultasi, jasa pemeriksaan mata, jasa pemeriksaan visus mata, dan jasa penggantian lensaacamata. Didukung dengan tim medis yang sudah berpengalaman di bidangnya. Fasilitas lengkap dan

pelayanan optimalnya menjadi acuan Rumah Sakit Khusus Mata SMEC lain di Sumatera Utara.

Menjadi satu fenomena dan masalah dalam penelitian ini bahwa keunggulan Rumah Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan apakah benar memberikan tempat pada pasien BPJS. Mayoritas rumah sakit yang ada di Kota Medan sudah bergeser ke arah *profit oriented*, yang awalnya rumah sakit didirikan dengan tujuan sosial dan berhubungan dengan keagamaan tetapi seiring dengan berjalannya waktu, tujuan rumah sakit tidak hanya pelayanan sosial tetapi juga mengarah pada tujuan ekonomi bahkan komersial. Dalam perspektif masyarakat umum fakta dilapangan mengatakan bahwa pada Rumah Umum Pemerintah saja masih terdapat perbedaan perlakuan yang tidak baik pada pasien, apalagi RSK Mata SMEC Medan milik swasta. Rumah Sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Bab 1 pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat. Rumah sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat inap, rawat jalan, dan rehabilitasi berikut segala penunjangnya.<sup>2</sup>

Setiap rumah sakit memiliki sistem pelayanan tersendiri demikian pula halnya RSK Mata SMEC Medan, rumah sakit ini memiliki sistem pelayanan yang bertaraf internasional, yang mengedepankan pelayanan kesehatan yang menyenangkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Karena pelayanan yang utama dan yang diharapkan semua konsumen

---

<sup>2</sup> Cecep Triwibowo, Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), hal. 31.

adalah pelayanan prima. Dalam perspektif implementasi pelayanan prima, bahwa sudah sejauhmana RSK. Mata SMEC Medan komit dan konsisten memberikan pelayanan prima pada pasien yang ada. Apakah pada RSK. Mata SMEC Medan tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan, tidak ada lagi pungli ataupun kutipan diluar kewajiban serta adanya kepastian akan waktu dan biaya pada pasien.

RSK Mata SMEC Medan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang prima pada pasien BPJS. Prinsip pelayanan yang dilaksanakan oleh RSK Mata SMEC, yaitu mengutamakan pengalaman pelanggan (*customer experience*), sehingga seluruh keluarga Indonesia dapat merasakan kualitasnya. Sesuai dengan motto RSK Mata SMEC "*Keep Your Eyes Healthy* (jaga kesehatan mata anda)", SMEC berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, memuaskan dengan mengedepankan nilai disiplin, tanggung jawab, jujur, kerjasama, ramah dalam bingkai memberikan pelayanan yang bermutu dan juga kepuasan pasien. Bagaimana fakta dilapangan terkait dengan sistem pelayanan prima untuk masyarakat kurangmampu, apakah ada pelayanan yang diskriminatif atau tidak ini menjadi focus yang masih harus dicari kebenarannya.

Mengacu pada Sistem dan prinsip pelayanan prima Barata<sup>3</sup>, yang dikenal dengan A6 (*attitude, attention, action, ability, appearance* dan *accountability*), bahwa berdasarkan pengamatan awal penelitike enam prinsip pelayanan prima tersebut harus diuji dan dicari kebenarannya, apakah RS Mata SMEC Medan telah

---

<sup>3</sup> Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, hal.31

menjalankan keenam prinsip tersebut dengan baik dalam pelayanan kesehatan mata pada pasien BPJS.

Dalam memberikan pelayanan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien, RSK Mata SMEC Medan dituntut untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin, menolak keinginan Pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup>

Keberadaan RSK Mata SMEC Medan yang modern dan lengkap dibanding dengan Rumah Sakit Mata lainnya yang ada di Kota Medan, tentunya menjadi satu perhatian. RSK Mata SMEC dianggap kurang peduli terhadap pasien BPJS menjadi satu masalah untuk diteliti akan kebenarannya.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk membuktikan dan mengetahui apakah konsep RSK Mata SMEC Medan High Tech-Low Cost (Teknologi Tinggi-Biaya Rendah), dalam satu penelitian tentang "Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS pada Rumah Sakit Mata SMEC Medan "

---

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, pasal 27.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah :

- “Bagaimana Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS pada Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan ?”

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan :

- Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS pada Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti tentang Sistem Pelayanan prima serta menjadi masukan bagi mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

b. Bagi Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS.

c. Bagi Fisip UISU

Untuk menambah koleksi pustaka, referensi dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan mahasiswa Fisip UISU pada umumnya.

E. Kerangka Teori

1. Sistem Pelayanan Prima

Sistem pelayanan adalah prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan SDM yang ada. Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket pelayanan, di rancang sederhana agar tidak membingungkan pelanggan . salah satu indicator sistem pelayanan yang efektif adalah kemudahan untuk memberikan pelayanan dengan sistem yang nyaris tidak tampak.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.<sup>5</sup> Pelayanan prima atau juga dikenal dengan *excellent service* adalah upaya sebuah instansi, organisasi atau usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Menurut Atep

---

<sup>5</sup> Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama.hal.54

Adya Barata<sup>6</sup> Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Dalam penelitian ini memakai teori Pelayanan Prima Barata<sup>7</sup> yang dikenal dengan A6 langkah pelayananan, yaitu :

a) *Attitude* (sikap)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) *Attention* (perhatian)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) *Action* (Tindakan)

---

<sup>6</sup> Barata, Atep Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka,hal.31

<sup>7</sup> Barata, Atep Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka,hal.31



Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan parapelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) *Ability* (kemampuan)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) *Appearance* (penampilan)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) *Accountability* (tanggungjawab)

Tanggung Jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## 2. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Proses dan tahapan pelayanan prima<sup>8</sup> :

- a. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.  
Langkah : identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.  
Langkah : identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- c. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah : ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.
- d. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.  
Langkah : tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.

## 3. Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

---

<sup>8</sup> Judiari, Josina. 2010. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo,hal.106

Judiarti<sup>9</sup> menyatakan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut : a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan

#### 4. Kemampuan Pelayanan

Kemampuan pelayanan kesehatan mata terdiri dari :

##### a) Pelayanan kesehatan mata primer

Pelayanan kesehatan mata primer merupakan pemeriksaan dan/atau tindakan medik dasar di bidang kesehatan mata yang dilakukan oleh dokter.

##### b) Pelayanan kesehatan mata sekunder

Pelayanan kesehatan mata sekunder merupakan pemeriksaan dan/atau tindakan medik spesialis di bidang kesehatan mata yang dilakukan oleh dokter spesialis mata.

##### c) Pelayanan kesehatan mata tersier

Pelayanan kesehatan mata tersier merupakan pemeriksaan dan/atau tindakan medik sub spesialis di bidang kesehatan mata yang dilakukan oleh dokter sub spesialis mata dan dokter spesialis mata yang telah mendapatkan pendidikan khusus atau pelatihan.

#### 5. Rumah Sakit

---

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Supartiningsih<sup>10</sup> mendefinisikan rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Bramantoro<sup>11</sup> menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

#### 6. Jenis-Jenis Rumah Sakit

Jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia secara umum ada lima, yaitu Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus atau Spesialis, Rumah Sakit Pendidikan dan Penelitian, Rumah Sakit Lembaga atau Perusahaan, dan Klinik<sup>12</sup>. Berikut penjelasan dari lima jenis Rumah Sakit tersebut :

- a) Rumah Sakit Umum Rumah Sakit Umum
- b) Rumah Sakit Khusus atau Spesialis
- c) Rumah Sakit Bersalin

---

<sup>11</sup> Bramantoro Taufan, 2017, Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, Surabaya: UNAIR (AUP).hl.51

d) Rumah Sakit Lembaga atau Perusahaan

e) Klinik

#### 7. Pasien BPJS

Pasien BPJS adalah peserta BPJS Kesehatan, dimana sudah terdaftar di dalam program BPJS, sudah memiliki kartu dan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (Kementrian RI, 2013).

#### 8. Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Undang-undang No. 44 tahun 2009, untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit menyelenggarakan kegiatan:

a) Pelayanan medis

b) Pelayanan dan asuhan keperawatan.

c) Pelayanan penunjang medis dan nonmedis.

d) Pelayanan kesehatan kemasyarakatan dan rujukan.

e) Pendidikan, penelitian dan pengembangan.

f) Administrasi umum dan keuangan

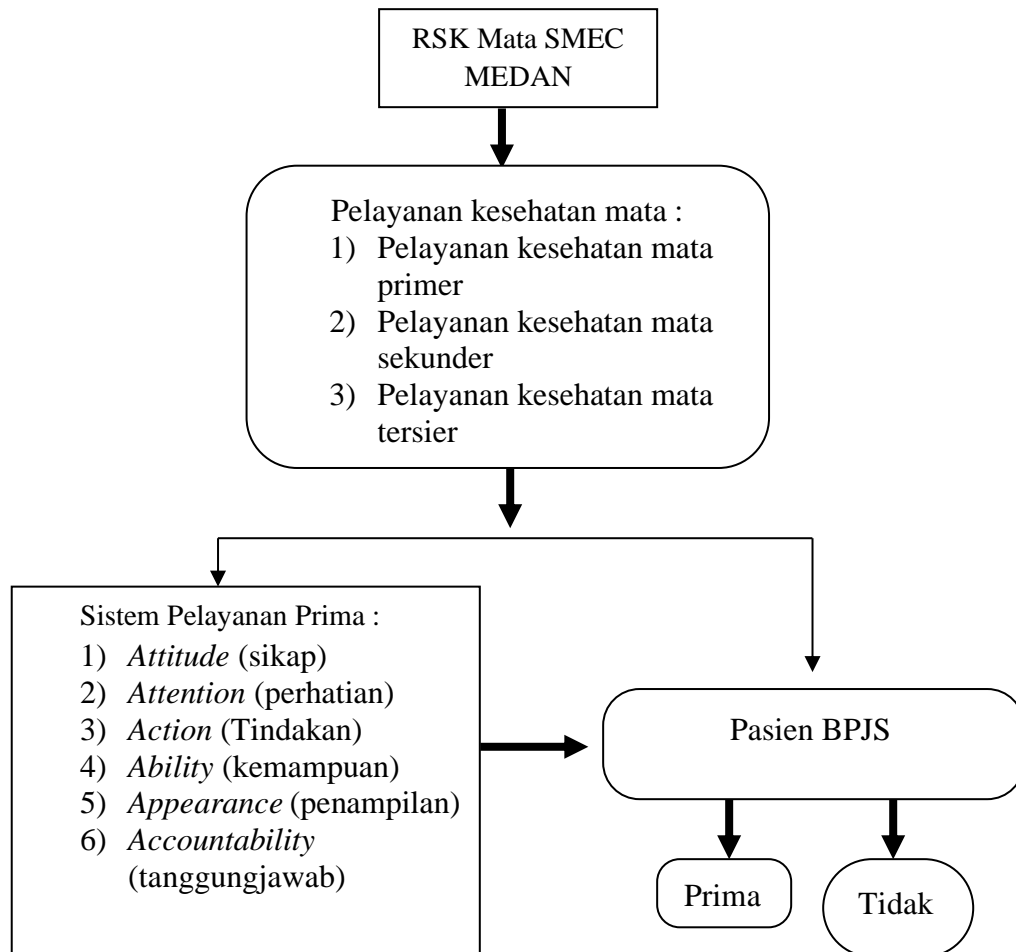
#### 9. Jenis pelayanan Rumah Sakit

Kegiatan utama suatu rumah sakit adalah penyembuhan pada diri seseorang atau banyak orang, sehingga orang tersebut dapat kembali melakukan kegiatannya sehari-hari tanpa terganggu oleh keadaan kelainan atau tidak normalnya fungsi fisik atau jiwanya. Oleh karena besar dan banyaknya kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu rumah sakit, maka kegiatan rumah sakit dibagi dalam beberapa kelompok pelayanan. Kelompok ini

ditunjang oleh sarana pelayanan sebagai pelengkap kegiatan kelompok tersebut. Dengan berpedoman pada rumah sakit yang terlengkap, kegiatan kelompok pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan Administrasi
- b) Pelayanan medis
- c) Pelayanan penunjang medis
- d) Pelayanan perawatan
- e) Pelayanan Penunjang Non Medis

## F. Kerangka Pikir



Gambar 1. : Kerangka Pikir  
Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPS  
pada RS Khusus Mata SMEC Medan

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS pada RS Khusus Mata SMEC Medan

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan, Jl. Iskandar Muda No.278-280, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20112.

Waktu penelitian ini dimulai dari tanggal 03 April 2023 – 20 April 2023

## 3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling* (peneliti yang menentukan informan). Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan penelitian itu yaitu :

- Informan kunci (*key informan*)

Informan kunci yang dipakai berjumlah 2 (dua) orang Dokter yaitu :

Dr. Sindy Br Sembiring, Sp.M.( Katarak, Retina), Dr. Laksono B. Sasmito, Sp.M (Katarak)

- Informan pendukung (*supporting informan*)

Informan pendukung yang dipakai berjumlah 4 (empat) orang terdiri dari :

- a. Satu orang bagian umum, yaitu : Arief Yusriansyah
- b. Satu orang tenaga pelayan medis, yaitu : Endra Syahputra
- c. 5 orang pasien BPJS, yaitu : Musdalifah, Rusminah, Irwansyah, Syaiful, dan Rodiah.



#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data.(Miles & Huberman). Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### a) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung sistem pelayanan prima untuk pasien BPJS pada RS Khusus Mata SMEC Medan. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

##### b) Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di RSK Mata SMEC Medan. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk

memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan Sistem Pelayanan prima untuk masyarakat krang mampu pada RS Mata SMEC Medan.

c) Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti SOP, manual mutu dan kebijakan Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan.

5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap.

Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Reduksi data

Dari data yang diperoleh dari lapangan, perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak

perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b) Penyajian data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

c) Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Penelitian terdiri dari V (lima) BAB, yaitu :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Berisikan uraian teoritis tentang konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah dan objek yang diteliti

**BAB III : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Berisikan tentang uraian Lokasi Penelitian. RS Mata SMEC Medan, Visi dan Misi, Motto dan Struktur Organisasi

**BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang uraian data yang diperoleh dari pengumpulan data penelitian, kemudian analisis data sehingga dapat diperoleh deskripsi sistem pelayanan prima untuk pasien BPJS pada RS Khusus Mata SMEC Medan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan Kesimpulan penelitian yang dirumuskan dari hasil analisis data, kemudian dilanjutkan dengan saran yang direkomendasikan berdasarkan kesimpulan penelitian yang diperoleh.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### A. Administrasi Publik

1. Administrasi Publik adalah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif. Selain itu, administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik. Jika ditinjau secara tata bahasa, administrasi publik mempunyai dua kata penyusun, yaitu administrasi dan publik. Dengan demikian, administrasi bisa diartikan sebagai suatu kegiatan atau kerja sama sekelompok orang yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan kata publik diartikan sebagai negara dan warga negara atau masyarakat

Jadi, administrasi publik bisa diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan atau kebijakan untuk kepentingan negara, warga negara, atau masyarakat. Administrasi publik seperti halnya dengan administrasi lainnya yang dilakukan dengan tujuan untuk kepentingan umum.

Marx mendefinisikan administrasi sebagai administrasi ditentukan dengan tindakan yang diambil dalam mencapai tujuan yang telah disadari. Ini merupakan penataan urusan yang sistematis dan penggunaan sumber daya yang diperhitungkan dengan tujuan untuk mewujudkannya yang diinginkan

oleh seseorang/organisasi. Menurut, Frederic Lane yang mengartikan administrasi sebagai pengorganisasian dan pemeliharaan sumber daya manusia serta fiskal untuk mencapai tujuan suatu kelompok. Definisi yang lengkap untuk administrasi publik bagaimana pun susah untuk dicapai karena banyaknya tugas yang termasuk dalam administrasi publik ini.

Sementara itu, menurut L D White, administrasi publik terdiri atas semua operasi yang bertujuan guna memenuhi atau menegakkan kebijakan publik. Di sisi lain, menurut Woodrow Wilson, administrasi publik merupakan penerapan hukum secara terperinci dan sistematis. Bisa juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain merupakan kebijakan, praktik, aturan dan regulasi, serta lain sebagainya.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus

berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Beberapa batasan dan ruang lingkup yang dimaksud dengan pelayanan prima yaitu :

- a) Freddy menyatakan Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan..<sup>13</sup>
- b) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.<sup>14</sup>
- c) Pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.<sup>15</sup>

## B. Tujuan Pelayanan Prima

Rahmayanty<sup>16</sup> menjelaskan bahwa “Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*”.

Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan

---

<sup>13</sup> Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.hal.25

<sup>14</sup> Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit, hal.8

<sup>15</sup> Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung,hal.107

<sup>16</sup> Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu,hal.8



pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam:

a) Pembelotan nilai

- a. Pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk.
- b. Ketidaksesuaian nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan.

b) Pembelotan sistem

Sistem menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan. Kesalahan sistem mencakup :

- a. Kesalahan dalam merekrutasi, menempatkan karyawan dan minimnya pelatihan serta pembinaan karyawan yang kurang maksimal. Contoh seorang pegawai yang telah dilatih dengan terus menerus dan dicoba pada bagian front line staff namun tetap saja tidak bisa merespons dan melayani pelanggan dengan baik, sehingga bila terus dipaksakan maka dapat menyebabkan kesalahan sistem penempatan petugas pelayanan, seharusnya pegawai tersebut langsung dipindahkan ke bagian belakang yang tidak berhadapan langsung dengan pelanggan eksternal.
- b. Sarana yang tidak menunjang pelayanan seperti tata letak layout , lokasi yang kurang nyaman, serta lambatnya respons telepon merupakan bagian dari sistem yang harus dibuat standarisasi dan

perbaikan kualitas sistem mutu layanan yang terus menerus di monitoring pelaksanaannya.

c) Pembelotan karena orang

Pembelotan yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal/*body language*. Contohnya tidak mau salam, tidak peduli, tidak tanggap, kasar, penampilan yang tidak tepat, kotor, dan lain-lain.

C. Karakteristik Kualitas dari Pelayanan Prima

Adapun karakteristik kualitas yang dimiliki pelayanan prima di antaranya adalah<sup>17</sup> :

1) Penampilan

Penampilan sangat di perlukan untuk melakukan pelayan prima kepada para pelanggan, karena dengan penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan.

2) Kesopanan dan Ramah

Pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.

3) Kesiediaan melayani

---

<sup>17</sup> Kasmir, "Pemasaran Bank", (Jakarta : Prenadamedia Group, 2004),. hlm. 182-183

Pegawai harus profesional atau harus benar- benar dalam melayani pelanggannya, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukannya.

4) Pengetahuan dan Keahlian

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam bidang yang dikerjakannya.

5) Tepat waktu dan Janji

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati.

6) Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

7) Efesien

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efesien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu efesien dan efektif merupakan hal yang harus di wujudkan dan harus menjadi perhatian serius dalam melakukan pelayanan.

8) Kepastian hukum

Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat.

9) Keterbukaan, setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan.

10) Biaya

Dalam pelayanan maka perlunya penentuan pembiayaan yang wajar. Oleh karena itu biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan, dan sesuai peraturan. Tidak rasial, dalam melakukan pelayanan tidak boleh membedakan ras, suku, agama dan politik, jadi harus melayani secara merata.

11) Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan kepada para pelanggan harus dipermudah dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

D. Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Vincent Gaspersz<sup>18</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

1) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses

---

<sup>18</sup> Gaspersz, Vincent.2008 "Total Quality Control". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal.52

- 2) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
- 3) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- 4) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
- 5) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya
- 6) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- 7) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain

#### E. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Proses dan tahapan pelayanan prima<sup>19</sup>:

- 1) Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.  
Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

---

<sup>19</sup> Judiari, Josina. 2010. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo, hak.106

- 3) Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.

Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

- 4) Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda

#### F. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

- 1) *Attitude* (sikap)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

- 2) *Attention* (perhatian)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan

memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3) *Action* (Tindakan)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan parapelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4) *Ability* (kemampuan)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5) *Appearance* (penampilan)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6) *Accountability* (tanggungjawab)

Tanggung Jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## G. Jenis-jenis Pelayanan Prima

Menurut Priansa<sup>20</sup> Pelayanan prima dapat ditampilkan dalam banyak jenis. Berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan prima yang pada umumnya dikenal, yaitu :

### 1) Pelayanan Prima Melalui Lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai *front liner* organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuhan langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata-kata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan adalah:

- a) Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan;
- b) Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan;
- c) Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan;

---

<sup>20</sup> Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta, hal.62



d) Perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan tumbuh dan berkembang.

## 2) Pelayanan Prima Melalui Tulisan

Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Dewasa ini, sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistem komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah :

- a) Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik;
- b) Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu;
- c) Mempermudah penyelesaian masalah;
- d) Mengefisiensikan penggunaan waktu;
- e) Meminimalisir penggunaan ruang;
- f) Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

## 3) Pelayanan Prima Melalui Perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

## H. Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah suatu fasilitas umum (public facility) yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan meliputi pencegahan dan penyembuhan penyakit, serta pemeliharaan, peningkatan dan pemulihan kesehatan secara paripurna. Adapun pengertian Rumah Sakit lainnya, antara lain :

- a) Berdasarkan Permenkes Nomor : 3 tahun 2020 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.
- b) W.H.O (World Health Organization) memaparkan bahwa menurut WHO Rumah Sakit adalah organisasi terpadu dari bidang social dan medic yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan kesehatan, baik pencegahan penyembuhan dan pusat latihan dan penelitian biologi-sosial.

## I. Pasien BPJS

Pasien BPJS adalah peserta yang sudah terdaftar dalam program BPJS, dimana program BPJS yang dimaksud adalah BPJS Kesehatan, sudah memiliki kartu dan berhak mendapatkan pelayanan Kesehatan. Peserta BPJS terbagi menjadi 3 jenis berdasarkan pembayaran iuran yang terdaftar pada Program BPJS

Kesehatan, yaitu terdiri dari :

- Peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah program pemerintah yang dibuat khusus untuk memfasilitasi akses kesehatan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Layanan BPJS ini secara khusus menyasar masyarakat yang tidak memiliki kemampuan ekonomi memadai dan kesulitan untuk mendapatkan

layanan Kesehatan yang layak, dimana iuran ini masuk kepada APBN pemerintah yang pendaftarannya dikelola oleh Dinas Sosial dengan ketentuan kelas rawat inap yang ditentukan yaitu kelas III.

- Peserta Korporasi atau Perusahaan (Coorporate) adalah peserta BPJS yang iurannya dibebankan kepada perusahaan tempat peserta tersebut berkerja. Untuk kelas rawat inap yang dipilih ditentukan oleh perusahaan itu sendiri.

- Peserta Mandiri adalah peserta yang membayar iuran oleh dirinya sendiri.

Tanpa ada pertanggungungan dari perusahaan atau pemerintah. Dimana kelas yang dilanggankan oleh peserta tersebut sesuai dengan pendaftaran awal pada program BPJS Kesehatan baik itu, kelas I, II dan III.