

SISTEM PELAYANAN PRIMA UNTUK PASIEN BPJS PADA

RUMAH SAKIT KHUSUS MATA SMEC MEDAN

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program

Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

FAUZAN ADJIE

NPM : 71190611047

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

2023

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,
Alhamdulillahirabbal ‘alamin.

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas nikmat dan Hidayah-Nya jualah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini yang berjudul “Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan. Sebagai suatu persyaratan bagi seorang mahasiswa untuk diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan Program Sarjana (S1) Universitas Islam Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi dan Rasul Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah bagi umatnya dan menjadi rahmat bagi seluruh alam hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai pribadi yang penuh keterbatasan ilmu, sehingga apapun penulis lakukan, senantiasa bergantung kepada pihak lain untuk menyelesaikan tugas itu, termasuk dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan batas waktu yang di tentukan. Oleh karena itu sangat etis jika penulis menyampaikan penghormatan dan ucapan terimakasih yang tinggi dan tulus Penulis sampaikan, masing-masing kepada :

1. Bapak Samsul Bahri Pane,MAP, selaku Dekan Fisip UISU
2. Bapak Ridwan Nasution,M.Kom.I, selaku Wakil Dekan Bidang ADI
3. Bapak/Ibu Dosen dan
4. Segenap staf Kependidikan Fisip UISU
5. Yang tercinta Kedua orang tua dan saudara serta para sahabat di FisipUISU

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Medan, Juni 2023

Penulis

Fauzan Adjie
NPM:7119061147

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	7
F. Kerangka Pikir	15
G. Metodologi Penelitian	15
H. Sistematika Penulisan	20
BAB II URAIAN TEORITIS	21
A. Administrasi Publik	21
1. Administasi Publik	21
2. Pelayanan Publik	22
3. Pelayanan Prima	23
B. Tujuan Pelayanan Prima	24
C. Karakterisrik Kualitas Pelayanan Prima	26
D. Dimensi Pelayanan Prima	28
E. Proses dan tahapan Pelayanan Prima	29
F. Konsep Pelayanan Prima	30
G. Jenis-jenis Pelayanan Prima	32
H. Rumah Sakit	34
I. Pasien BPJS	34

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	36
A. Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan.....	36
B. Visi Misi Motto	37
C. Hak dan Kewajiban Pasien	39
D. Pelayanan online dan offline	39
E. Teknologi RSK. Mata SMEC Medan.....	41
F. Struktur Organisasi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil	50
B. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Bramantoro Taufan, 2017, Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, Surabaya: UNAIR (AUP).
- Buku Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19, Kementrian Kesehatan RI 2020.
- Cecep Triwibowo, Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012),
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Firmansyah, Anang M., & Mahardika, Bidi W. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent.2008 “Total Quality Control”. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Judiari, Josina. 2010. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kasmir, “Pemasaran Bank”, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2004)
- Komar. Pelayanan Prima. Jakarta: Pustaka Ilmu, 2008.
- Liliweri, Alo. 2009. Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya. Yogyakarta: PT LKiS Printing Cemerlang.
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta

Norman. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Graha Ilmu, 1991.

Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung

Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung, 2011.

Soeroso, Santoso, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit; Suatu Pendekatan Sistem, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Undang-Undang

- UU RI Nomor : 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Peraturan Walikota Medan Nomor 27 tahun 2020 tentang Pelaksanaan adaptasi kebiasaan baru pada kondisi Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) di Kota Medan

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan mengamati :

Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS pada Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan

I. Tujuan

Untuk memperoleh informasi data yang baik mengenai Sistem Pelayanan Prima terkait dengan enam hal, yaitu: sikap, perhatian, tindakan, kemampuan penampilan dan tanggung jawab Rumah Sakit mata SMEC Medan untuk Masyarakat Kurang Mampu.

II. Instrument observasi

No.	Indikator	Keterangan
1.	<i>Attitude</i> (sikap)	Sikap berkenaan dengan perandai yang harus ditampilkan pegawai ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2.	<i>Attention</i> (perhatian)	Perhatian adalah kepedulian pegawai kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.
3.	<i>Action</i> (tindakan)	Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus, dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sehingga pelanggan menganggap organisasi public memomorsatukannya.
4.	<i>Ability</i> (kemampuan)	Kemampuan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang program pelayanan prima.
5.	<i>Appearance</i> (penampilan)	Penampilan adalah kondisi pegawai, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau nonfisik,

		yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari dirinya dan organisasi publik terhadap pelanggan.
6.	<i>Accountability</i> (tanggungjawab)	Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

I. Tujuan

Untuk mendapatkan beberapa dokumen dan arsip Rumah Sakit Mata SMEC Medan guna memenuhi data yang valid, dari hasil observasi dan wawancara.

II. Instrument Dokumentasi

No.	Indikator	Keterangan
1.	Buku ekspose RS Mata SMEC Medan	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
2.	Buku Laporan Indikator Mutu Prioritas Pelayanan Katarak April 2019-Maret 2020 RS Mata SMEC Medan	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
3.	Buku Laporan Indikator Mutu Nasional April 2019-Maret 2020	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
4.	UU no.25 tahun 2009	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
5.	Permenkes RI Nomor 7 tahun 2021 tentang Perubahan keempat atas peraturan Menkes Nomor 712 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
6.	Gambar struktur organisasi RS Khusus Mata SMEC Medan	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)
7.	Gambar visi dan misi	Ada (<i>soft</i> dan <i>hard copy</i>)

PEDOMAN WAWANCARA

I. Tujuan

Untuk memperoleh informasi data yang baik dan valid serta mendalam tentang Sistem Pelayanan Prima Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan untuk Paisein BPJS.

II. Pedoman Wawancara

Aspek	Dimensi	Kisi-Kisi Pertanyaan
Pelayanan Prima	1) Sikap (<i>attitude</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Prilaku yang baik dan sopan b) Penampilan yang menarik dan bersih c) Sehat dan objektifsertamenghargai
	2) Perhatian (<i>attention</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Mengucapkan salam pembuka percakapan b) Kepedulian yang penuh pada pasien c) Memperhatikan dan mendengarkan kebutuhan pasien d) Memberi perhatian penuh pada pasien e) Menerima saran dan kritik dengan baik
	3) Tindakan (<i>action</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) mencatat dan menegaskan kembali kebutuhan pasien b) mewujudkan kebutuhan pasien c) mengucapkan terimakasih dan mendoakan kesembuhan pasien
	4) Kemampuan (<i>ability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a) Menguasai dan kompeten pada bidangnya. b) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai <i>soft skills</i> maupun <i>hard skills</i> c) Melaksanakan komunikasi yang efektif d) Mengembangkan <i>public relation</i> dan motivasi

		e) Menjalin silaturahmi
	5) Penampilan (<i>appearance</i>)	a) Percaya diri dan professional dalam ucapan dan pelayanan b) Memiliki penampilan fisik dan non yang menjadi maknet bagi pasien
	6) Tanggungjawab (<i>accountability</i>)	a) Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan b) Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan c) danya output dan outcome yang terukur.