

**ABSTRAK****SISTEM PELAYANAN PRIMA UNTUK PASIEN BPJS  
PADA RUMAH SAKIT MATA SMEC MEDAN**

Oleh :

FAUZAN ADJIE  
NPM : 71190611047

Skripsi ini berjudul “Sistem Pelayanan Prima untuk Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan”. Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan memiliki 2 pelayanan kepada masyarakat yaitu, pelayanan pada masyarakat umum dan pelayanan yang menggunakan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan kepada pasien umum dan pasien BPJS dan sistem pelayanan prima yang diberikan oleh Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan khususnya kepada Pasien BPJS. Rumah sakit Khusus Mata SMEC Medan sendiri menjadi salah satu rumah sakit khusus dengan pasien BPJS yang cukup banyak. Sehingga dalam skripsi ini penulis berharap agar dapat menjawab pertanyaan masyarakat dalam perbedaan pelayanan yang di dapat. Penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai sejumlah informan yaitu pihak Dokter, perawat, bidang pelayanan dan pasien di rumah sakit. Selain itu, juga dengan mengumpulkan data dengan observasi dan dokumentasi terkait dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian Sistem pelayanan prima untuk pasien BPJS pada Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan telah berjalan dengan baik dan memuaskan. Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan telah melaksanakan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP serta memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan visi dan misi. Dimana Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan sudah menggunakan peralatan yang canggih, perawat yang professional dan dokter yang kompeten sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik. Pola pelayanan Rumah Sakit Khusus Mata SMEC Medan melaksanakan pola pelayanan teknis fungsional, yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan sinkron dengan bidang tugas, fungsian dan kewenangannya.

**Kata Kunci** : Sistem Pelayanan Prima, Pasien BPJS

## ***ABSTRACT***

### ***PRIMA SERVICE SYSTEM FOR BPJS PATIENTS***

#### ***AT SMEC MEDAN EYE HOSPITAL***

This thesis is entitled "Primary Service System for BPJS Patients at SMEC Medan Special Eye Hospital". which is carried out for general patients and BPJS patients and the excellent service system provided by the SMEC Medan Special Eye Hospital, especially for BPJS patients. The SMEC Medan Special Eye Hospital itself is one of the special hospitals with quite a lot of BPJS patients. So in this thesis the author hopes to be able to answer people's questions about the differences in the services they get. The author uses a descriptive research with a qualitative approach by interviewing a number of informants, namely doctors, nurses, services and patients at the hospital. In addition, also by collecting data with observation and documentation related to the problem under study. The results of the research are that the excellent service system for BPJS patients at the SMEC Medan Special Eye Hospital has gone well and satisfactorily. The SMEC Medan Special Eye Hospital has carried out service procedures in accordance with SOPs and provided the best service in accordance with its vision and mission. Where the SMEC Medan Eye Special Hospital already uses sophisticated equipment, professional nurses and competent doctors so that they can create good services. The service pattern of the Medan SMEC Special Eye Hospital implements a functional technical service pattern, namely a pattern of community services that is provided in sync with their duties, functions and authorities.

***Keywords:*** *Excellent Service System, BPJS Patients*