BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi merupakan pengatur jalannya suatu organisasi. Sebab administrasi yang baik akan menentukan lancarnya suatu tujuan tertentu dan segala aktivitas yang berkelangsungan akan terorganisasi dengan baik pula serta akan terarah ke tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi.

Salah satu makna yang terkandung dalam Definisi Adminitrasi adalah dapat di artikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya Siagian (2006;2). Artinya administrasi merupakan bagian yang penting dalam dari kehidupan manusia,dimana adanya saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam proses pembangunan sebagai konsekuensi dari pandangan bahwa Administrasi Negara merupakan motor penggerak pembangunan, maka administrasi Negara membantu untuk meningkatkan kamampuan administrasi. Artinya, disamping memberikan keterampilan dalam bidang prosedur, teknik,dan mekanik, Studi Administrasi akan memberikan bekal ilmiah mengenai bagaimana mengorganisasikan segala energi sosial dan melakukan evaluasi terhadap kebijakan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sebuah Organisasi dapat terbentuk karena di pengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksitensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat.

Manajemen menurut Siagian (2006;5) yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan berbagai kemampuan atau keterampilanorang yang mendudukijabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah rumah sakit. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Rumah Sakit perlu mendapatkan perhatian terutama yang berkaitan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan tuntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan sarana/fasilitas kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, Penulis mencoba melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Khususnya Pada Pasien BPJSRawat Inap. Dan penulis memilih Rumah Sakit

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tandun sebagai objek penelitian. Rumah Sakit Tandun merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Visi Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar, adalah Menjadi Rumah Sakit yang lengkap dalam bidang dan jasa pelayanan kesehatandan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan serta peduli terhadap lingkungan.

Dalam Pengelolaan Administrasi Dan Manajemen Rumah Sakit juga telah menetapkan Visi dan Misi . Karena Rumah Sakit Tandun mampu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara maksimal sesuai dengan standar yang telah di tetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan mampu melayani kasus kasus Rujukan dari Puskesmas di Kabupaten Kampar maupun daerah - daerah di sekitarnya.

Dengan **MISI** sebagai berikut :

1. Menjadi Rumah Sakit untuk pelayanan kesehatan bagi karyawan dan batihnya, Serta masyarakat umum di sekitar perusahaan, Sehingga mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan dan masyarakat sekitarnya.

Fungsi Rumah Sakit Tandun adalah untuk mempermudah karyawan dan masyarakat Dalam memberikan pelayanan kesehatan.Di samping itu Rumah Sakit Tandun merupakan pusat pertolongan pertama Setelah Rujukan Dari Puskesmas lainnya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Badan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun (RS) Kabupaten Kampar ini ditujukan kepada semua lapisan masyarakat yang memang membutuhkan jasa pelayanan kesehatan baik pasien umum, pasien yang memakai asuransi kesehatan maupun pasien tidak mampu (pasien miskin) melalui Program BPJS.

Ketentuan Pelayanan Kesehatan Untuk Peserta Bpjs Kesehatan

1. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam)bulandiIndonesia,yangtelahmembayariuran.
2. Manfaatadalahfaedahjaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya. Setiap peserta berhak untuk memperoleh Jaminan Kesehatan yang bersifat Komprehensif (menyeluruh yang terdiri dari:
    1. Pelayanan kesehatan pertama, yaitu Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat InapTingkat Pertama (RITP)
    2. Pelayanan Kesehatan Rujukan tingkat lanjutan, yaitu Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL)
    3. Pelayanan Persalinan
    4. Pelayanan Gawat Darurat
    5. Pelayanan Ambulan bagi pasien rujukan dengan kondisi tertentu antar fasilitas kesehatan
    6. Pemberian kompensasi khusus bagi peserta di wilayah tidak tersedia fasilitas kesehatan memenuhi syarat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Manfaat Jaminan yang diberikan kepada peserta dalam bentuk Pelayanan Kesehatan yang bersifat menyeluruh *(komprehensif)* berdasarkan kebutuhan medik sesuai dengan standar pelayanan medik.
4. Fasilitas Kesehatan *(Faskes)* adalah fasilitas kesehatan yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat.

Badan Pelayanan Jaminan Sosial dibentuk oleh Negara Berdasarkan Undang-Undang No 40 tahun 2004 dan Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Program Jaminan Sosial Di Indonesia dalam hal Jaminan Kesehatan. Berdasarkan UUD 1945 Pada Pasal 28 H Ayat (3) UUD 1945, Setiap Orang berhak atas Jaminan Sosial yang memugkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS kesehatan bersama BPJS ketenagakerjaan dahulu bernama jamsostek merupakan Program Pemerintah Dalam Kesatuan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 01 maret 2016. BPJS Kesehatan sudah bukan hal yang asing lagi di mata dan telinga masyarakat Indonesia. Sudah beberapa tahun berlalu sejak penerapannya di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ditugaskan untuk memberikan pelayanan berupa sistem **asuransi kesehatan** baru pengganti askes (asuransi kesehatan) kepada masyarakat terhadap penanggungan biaya terutama kesehatan. Salah satu Manfaat BPJS yaitu Biaya pengobatan akan ditanggung untuk istri atau suami yang sah dari peserta yang mendapatkan tunjangan istri maupun suami yang tercantum didalam daftar gaji maupun slip gaji bahkan termasuk juga daftar penerima pensiun bagi anda yang sudah lansia atau lanjut usia.

Kemudian manfaat BPJS yang selanjutnya adalah bagi anak anda baik itu anak kandung maupun tiri atau angkat yang sah dari peserta yang mendapatkan tunjangan anak yang telah tercantum didalam daftar gaji atau slip yang dibawah umur dua puluh satu tahun atau yang sudah berumur sampai dua puluh lima tahun tapi masih mengikuti jenjang pendidikan formal, selain itu juga bagi anda yang belum menikah, belum mempunyai pekerjaan sehingga tidak punya penghasilan dan masih menjadi tanggungan si anggota BPJS. jika peserta terlambat membayar iuran maka akan menerima beberapa sanksi atau akibat yang ditimbulkan karena telat membayar iuran yaitu : (1) **Status kepesertaan akan di hentikan (blokir).** Peserta yang telat bayar iuran 1 bulan saja maka status kepesertaannya akan dinonaktifkan sementara. Jika status di blokir maka kartu bpjs tidak bisa digunakan untuk berobat. Status akan tetap terblokir jika peserta belum melunasi tagihannya. Untuk mengaktifkannya kembali maka peserta cukup bayar tagihan iuran yang belum dibayar. Apabila telat 1 tahun lebih maka pembayarannya hanya bisa dilakukan dikantor bpjs kesehatan. (2) Denda 2,5% dari Rawat Inap**,**Denda 2% sebelum nya telah dihapus, dirubah dengan sistem denda 2,5% rawat inap.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

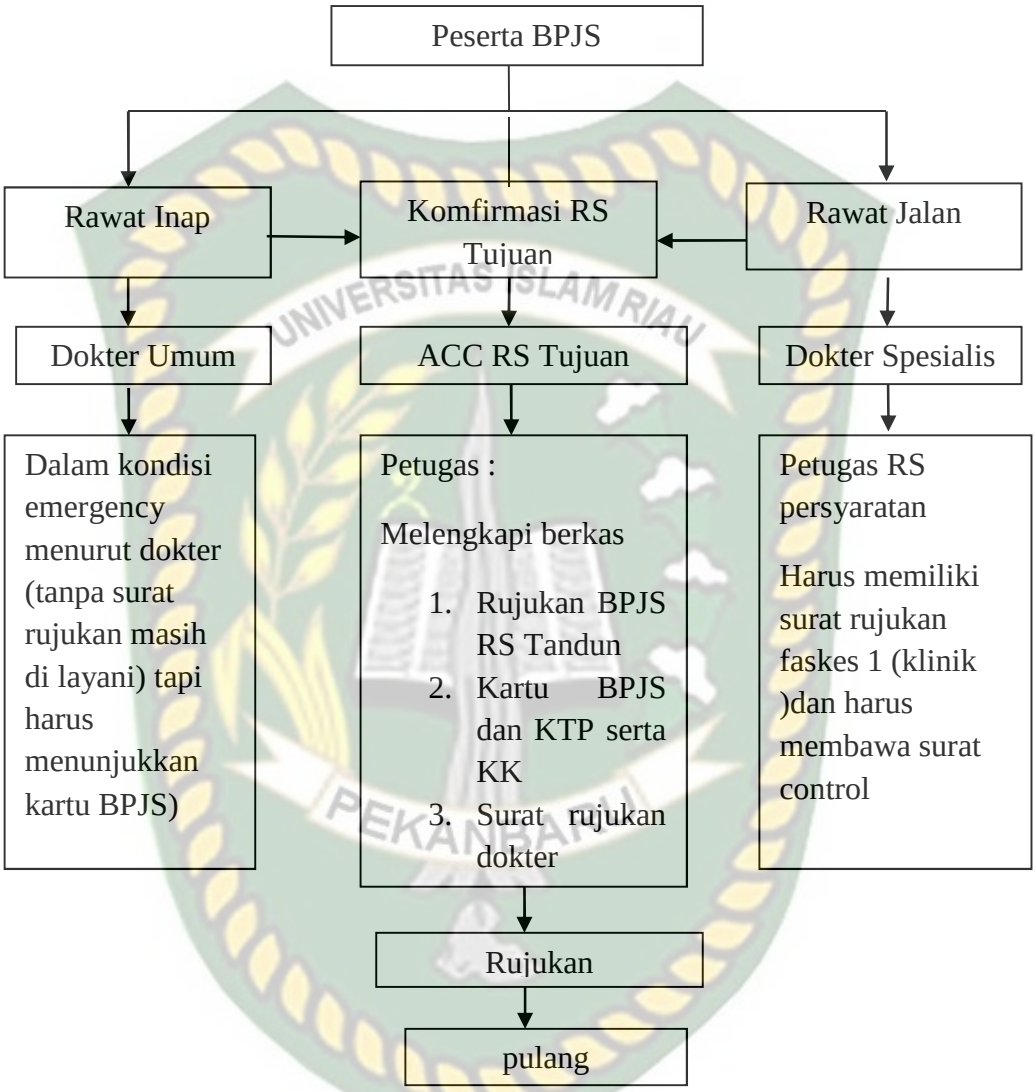
Maksudnya adalah peserta tidak dikenakan denda ketika melunasi tanggihannya. Setelah status aktif peserta tidak diperkenankan untuk menjalani rawat inap menggunakan kartu bpjs selama masa 45 hari sejak diaktifkan kepesertaannya, jika tidak ingin kena denda. Setepas 45 hari baru anda bisa menggunakan layanan rawat inap tanpa kena denda. (3). **Sanksi Layanan Publik,**Peserta yang tidak mendaftar bpjs dan status bpjsnya dalam kondisi diblokir sesuai dengan peraturan yang berlaku maka peserta akan mendapatkan sanksi layanan publik, yaitu peserta tidak bisa menggunakan layanan publik seperti Tidak bisa membuat SIM, tidak bisa membuat KTP, tidak bisa membuat STNK, tidak bisa membuat Paspor dan sebagainya.

Syarat untuk bisa Mendaftar BPJS sangat mudah sekali. Masyarakat umum yang bukan peserta akses atau Jamsostek, PNS, TNI/POLRI, maupun warga lainnya, maka syarat mengikuti BPJS adalah membawa KTP, dan KK, serta mengisi Formulir Registrasi. Layanan kesehatan gratis BPJS yang dibagi menjadi tiga kelas. Prosedur pendaftaran peserta BPJS- kesehatan secara online.

BPJS juga sudah menargetkan aturan tugas ini sudah bisa direalisakikan penuh pada 2019. Saat ini ada sejumlah daerah yang mulai memberlakukan aturan daerah yang mulai memberlakukan aturan tegas sanksi, yakni jawa barat, sumatera selatan dan Kalimantan timur.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 1.1 :Prosedur Pelayanan Pasien BPJS



Sumber : Rumah Sakit Tandun 2017

Dari Pengamatan Peneliti secara langsung di Lokasi Peneliti menemukan bahwasannya pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, seperti keterlambatan dalam memberikan obat kepada pasien, kemudian lama nya dalam proses registrasi dan adanya petugas yang tidak ramah kepada pasien. Sehingga masih banyak ditemukan berbagai macam kendala lainnya sepertisering terjadinya ruangan penuh sehingga pasien terpaksa pindah keruangan lain, Ditambah lagi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Jumlah tenaga medis terutama dokter hanya ada 8 orang termasuk dokter umum dan spesialis dan Fasilitas penunjang medis kesehatan yang berjumlah hanya 11termasuk instalasi radiologi, instalasi gizi, intalasi farmasi, elektrokadiography, ultrasonography, kamar bersalin, kamar operasi, laboratorium klinik, kamar jenazah, dan ambulan.

Tabel1.1 :Jumlah Fasilitas Penunjang Medis Rumah Sakit Tandun

No	Fasilitas kesehatan	Jumlah
1	Instalasi radiologi	1
2	Instalasi gizi	1
3	Instalasi farmasi	1
4	Elektrokardiography	1
5	Ultrasonography	1
6	Kamar bersalin	1
7	Kamar operasi	1
8	Laboratorium klinik	1
9	Kamar jenazah	1
10	Ambulance	2
Total		11

Sumber : Rumah Sakit Tandun 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa fasilitas penunjang medis rumah sakit tandun sudah di kategorikan bertipe D karena sudah lengkap dari jumlah fasilitas penunjang medis. Namun yang jadi kendala dalam melakukan perawatan pada pasien terletak pada kualitas pelayanan petugas rumah sakit tidak ramah dalam memberikan pelayanan pada pasien BPJS.

Selain itu Standar Pelayanan Rumah Sakit meliputi Penyelenggaraan Pelayanan Manajemen Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar, Pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Medik, Pelayanan Penunjang Medik dan Pelayanan Keperawatan baik Rawat Inap maupun Rawat Jalan yang meminimal harus diselanggarakan oleh Rumah Sakit.

Rumah Sakit Tandun KabupatenKampar merupakan rumah sakit milik BUMN yang saat ini kebanyakan sudah di ubah bentuk badan hukumnya menjadi perseroan terbatas (PT) , rumah sakit tersebut sudah di jadikan anak perusahaan atau unit yang di kelola secara mandiri. Rumah sakit tandun kelas D adalah rumah sakit tandun yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan di tingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. pada saat ini kemampuan rumah sakit sakit tipe D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran spesialis. sama halnya dengan rumah sakit tipe C, rumah sakit tipe D juga menampung pelayanan yang berasal dari puskesmas. Penyelenggaraan pelayanan yang di lakukan oleh Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar masih banyak di jumpai kekurangan seperti para pegawainya yang tidak ramah, tidak ada nya kepedualian kepada pasien , ruang kamarnya banyak yang penuh, tidak efektifnya petugas dalam memberikan pelayanan serta masih tidak adanya kejelasan mengenai standar operasional prosedur (SOP) rumah sakit tandun kabupaten kampar, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarat.

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan.Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, sebuah Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih professional, tanggap, informtif sekaligus bermatabat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit Yang Menjelaskan Bahwa Kriteria Rumah Sakit berkelas/tipe D adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis paling sedikit 2 (dua) Pelayanan Medik Spesialis Dasar.
2. Kriteria, fasilitas dan kemampuan Rumah Sakit Umum Kelas D sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi Pelayanan Medik Umum, Pelayanan Gawat Darurat, PelayananMedik Spesialis Dasar, Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Pelayanan Penunjang Klinik dan Pelayanan Penunjang Non Klinik.
3. Pelayanan Medis Umum terdiri dari Pelayanan Medik Dasar, Pelayanan Medik Gigi Mulut dan Pelayanan Kesehatan Ibu Anak /Keluarga Berencana.
4. Pelayanan Gawat Darurat harus dapat memberikan pelayanan gawat darurat 24 (duan puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan kemampuan melakukan pemeriksaan awal kasus-kasus gawat darurat, melakukan resusitasi dan stabilisasi sesuai dengan standar.
5. Pelayanan Medik Spesialis Dasar sekurang-kurangnya 2 (dua) dari 4 (empat) jenis pelayanan spesialis dasar meliputi Pelayanan Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Bedah, Obstetri dan Ginekologi.
6. Pelayanan Spesialis Penunjang Medik yaitu laboratorium dan Radiologi.
7. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan terdiri dari pelayanan asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan.
8. Pelayanan Penunjang Klinik terdiri dari Perawatan High Care Unit, Pelayanan Darah,Gizi, Farmasi, Sterilisasi Instrumen dan Rekam Medik
9. Pelayanan Penunjang Non Klinik terdiri dari pelayanan Laundry/Linen, Jasa Boga / Dapur, Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas, Pengelolaan Limbah, Gudang, Ambulance, Komunikasi, Kamar Jenazah, Pemadam Kebakaran, Pengelolaan Gas Medik dan Penampungan Air Bersih.

Berdasarkan peraturan menteri di atas kriteria Rumah Sakit Tandun Di Kabupaten Kampar pelayanan medis merupakan pelayanan yang terdiri dari pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan intensif, pelayanan bedah sentral dan pelayanan lainnya. Kemudian pada kriteria No 9 di jelaskan bahwa kualitas pelayanan penunjang non klinikdapat di katakana bahwasannya sudah memadai, maka dari itu rumah sakit tandun ini dapat di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

katakana rumah sakit bertipe D .dengan demikian dengan adanya pelayanan penunjang non klinik dapat memberikan fasilitas kepada petugas rumah sakit dan juga pasien sebagai bentuk pemberian layanan dari rumah sakit tandun tersebut.

Berdasarkan data yang di peroleh jumlah Pasien pengguna BPJS dan tidak pengguna BPJS Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 : Jumlah Yang Menggunakan BPJS Dan Tidak Menggunakan BPJS Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar 2017

No	Bulan	Pengguna BPJS		Tidak Pengguna BPJS	
		Rawat inap	Rawat jalan	Rawat inap	Rawat jalan
1	Januari	136	115	37	40
2	Februari	115	120	19	130
3	Maret	123	100	45	245
4	April	110	124	50	292
5	Mei	234	130	132	120
6	Juni	77	44	27	60
7	Juli	87	90	100	237
8	Agustus	45	160	176	80
9	September	98	85	100	98
10	Oktober	113	100	67	59
11	November	73	76	86	49
JUMLAH		1,211	1.144	839	1.410

Sumber :Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar 2017

Berdasarkan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Pasien yang menggunakan BPJS pada bulan Januari sampai mei 2017 pada Pasien Rawat Inap mengalami peningkatan dan untuk bulan juni sampai novemver 2017 mengalami penurunan sedangkan pada pasien rawat jalan pada bulan januari sampai april jumlah pasiennya lebih sedikit . sedangkan untuk bulan mei sampai November adanya naik turun . Namun pada pasien yang tidak menggunakan BPJS pada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

bulan januari sampai april 2017 pada Pasien Rawat Inap jauh lebih sedikit jika di bandingkan dengan rawat inap yang menggunakan BPJS. Sedangkan pasien yang menggunakan Rawat Jalan Non BPJS mengalami peningkatan jika di bandingkan dengan pasien rawat jalan pengguna BPJS.

Tabel 1.3 : Perbedaan Pasien BPJS Dengan Pasien Non BPJS / Umum

No	Pasien BPJS	Pasien Non BPJS / umum
1	Antrian terlalu panjang di ruangan tunggu akibat kapasitas pasien yang berobat 30 orang perhari	Antrian di Ruangan tunggu tidak terlalu panjang atau sedikit karena kapasitas pasien sampai 10 orang perhari
2	Waktu pengambilan obat sangat lama karena harus menunjukkan kartu BPJS membawa ktp, KK dan mengisi formulir	Waktu pengambilan obat sangat cepat karena dari segi administrasi pembayarannya mengisi kwintansi tebusan obat
3	Banyak pasien yang di nomer dua-kan apalagi yang menggunakan bpjs karena dari segi premi yang murah, rumit (rujukan,antri dan berjenjang) dan terbatas	Tidak ada pasien yang di nomer duakan karena pelayanan yang di berikan secara lansung tanpa harus menunda-menunda prosesnya yang sederhana dan untuk rumah sakit semuanya ada.
4	Bayar iuran tiap bulannya berdasarkan kelas yaSng di ambil	Tidak ada iuran tiap bulannya

Sumber : Modifikasi Peneliti 2018

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar jenis pelayanan yang diberikan adalah :

1. Pelayanan instalasi gawat darurat
2. Pelayanan rawat jalan
3. Pelayanan rawat inap

Berikut ini jumlah pegawai yang bekerja di rumah sakit tandun kabupaten Kampar , dapat dilihat pada tabel :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.4 : Jumlah Tenaga Kerja Pasien BPJS Rumah Sakit Tandun

No	Pegawai Rumah Sakit Tandun			
	Tenaga Medis	Jumlah	Non Medis	Jumlah
1	Dokter Umum	3	Supir Ambulan	2
s2	Dokter Spesialis	5	Pemelihara Lingkungan	1
3	Perawat	25	Apoteker	5
4	Bidan	2	Satpam	2
5			Petugas Administrasi	11
6			Medical Record	1
7			Radiologi	1
8			Bagian Gizi	1
	JUMLAH	35		24

Sumber : Rumah Sakit Tandun Tahun 2017

Sejalan dengan itu Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar terus menyelenggarakan kesehatan berkualitas, dengan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat, menyiapkan dan mengembangkan sumber daya yang terampil dan professional.

Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar khususnya pada pasien BPJS rawat inap dalam menanggapi keluhan-keluhan atau kasus-kasus yang terjadi dalam ruangan rawat inap yaitu mulai dari pasien berobat secara langsung yang di tangani dan diperiksa, kemudian setelah pasien tersebut diperiksa di rawat ruangan inap sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Kemudian pasien tersebut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masuk dalam registrasi administrasi rawat inap untuk mendaftar guna mendapatkan pelayanan .

Berdasarkan uraian tersebut serta pengamatan penulis dilapangan terhadap Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS masih memiliki beberapa kendala diantaranya adalah:

1. Kurang efektifnya petugas Rumah Sakit Tandun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama pada pasien BPJS .Hal ini dapat membuktikan dengan observasi lapangan yang dilakukan. Ketika wawancara terbatas yang dilakukan pada hari senin bulan mei tanggal 06 pada jam 09.00 wib di terantam kepada salah satu masyarakat yang bernama hasan (45 tahun)mengatakan bahwa selama saya di rawat inap, saya merasa kecewa karena telah merugikan pasien seperti tidak di berikannya rekam medis kepada pasien , padahal waktu itu saya sudah pernah di rawat alasanny setiap di tanya mereka diam dan pegawai yang dimintai tidak mau disalahkan.
2. Tidak adanya kejelasan tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Rumah Sakit Sakit Tandun Kabupaten Kampar , akibatnya pasien maupun keluarga mengeluhkan pelayanan tidak maksimal. Seperti penetapan kondisi pasien, apakah darurat atau tidak. Padahal kondisi pasien masuk rumah sakit *emergency.* Menurut arya (35tahun) berdasarkan wawancara terbatas yang di lakukan pada hari senin tanggal 08 mei jam 09.00 wib mengatakan bahwa dalam waktu lalu kondisi saya lemas, kemudian saya berobat dan kemudian saya di kasih obat penurun

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

panas , saat minta periksa darah dan surat rujukan ke rumah sakit tandun dokter klinik malah menyuruh saya dang kembali tiga hari ternyata belum sembuh, tenyata setelah di periksa kembali kadar gula saya tinggi mencapai 500 mg/ lebih dan harus di rawat inap. Jadi dari kasus tersebut standar pelayanan terhadap pelayanan pasien BPJS kesehatan tidak jelas. Artinya kompetensi dokterberbeda-beda dalam menentukan pasien itu emergency atau tidak maupun harus rawat inap atau tidak.

3. ketidaknyamanan dan ketidak pedulian dan perhatian petugas Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar Terhadap pasien yang di rawat dan kurangnya fasilitas ruang tunggu sehingga menyebabkan beberapa pasien harus berdiri selama mengantri untuk berobat.Menurut nadia (35 tahun) berdasarkan wawancara terbatas yang dilakukan pada hari senin bulan mei 08 jam 14.38 wib di terantam mengatakan bahwa lamanya waktu pengambilan obat hingga 1 jam dan harus mengantri, di tambah lagi petugasnya tidak ramahdan fasilitas ruang dan ruang kamar tunggunya sangat terbatas.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar**" .

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan fenomena yang ada maka dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut : "**Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar ?"**

C. Tujuan Dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi di atas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah "

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan Faktor Penghambat Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs Pada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar.

2.Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan antara lain sebagai berikut :

1. Secara Akademik,penelitian ini di harapkan untuk penambah wawasan dan pengetahuan khususnya ilmupengetahuan administrasi publik dalam bidang kualitas pelayanan. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pegawai rumah sakit tandun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Secara Praktis ,diharapkan bahwa penelitian ini mampu memberikan kontribusi kepada pihak Pegawai Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar. Yang berkaitan dengan Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS .
3. Secara Teoritis Sebagai bahan informasi untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini, sertasebagai masukan bagi pihak-pihak yang ingin mendalami kajian yang sama berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :