

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH ULIN BANJARMASIN**

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

pada Program Studi Administrasi Publik



Muhammad Hidayatusshadiqin

NIM. 2010411310007

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

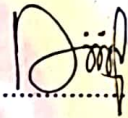
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ULIN BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Hidayatusshadiqin** NIM : 2010411310007
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 7 Desember 2023.

C. Tim Penguji :


a. Ketua

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
NIP. 198708222020122010

(.....)

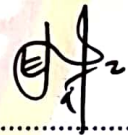
b. Sekretaris

H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002

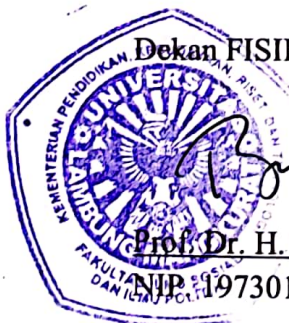
(.....)

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 7 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6952/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 29 November untuk menguji skripsi :

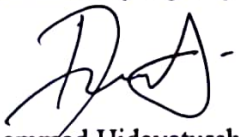
Nama : Muhammad Hidayatusshadiqin
NIM : 2010411310007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin


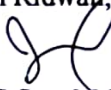

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 83 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 7 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Hidayatusshadiqin

1. ketua : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :
ā.ñ. D è k ā ñ
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hidayatusshadiqin
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 18 Juli 2002
NIM : 2010411310007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Kelayan B Tengah No.19

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Desember 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Hidayatusshadiqin
NIM. 2010411310007

ABSTRAK

Muhammad Hidayatusshadiqin, 2010411310007, 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Dibawah bimbingan Dewi Purboningsih.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dengan standar pelayanan publik yang bertujuan untuk menjaga dan merehabilitasi kesehatan yang ada dimasyarakat. Permasalahan pada pelayanan kesehatan bisa menjadi isu utama bagi masyarakat yang ingin berobat. Masalah umum yang dihadapi masyarakat dalam layanan kesehatan meliputi pada terlalu lamanya pelayanan bagi pasien pengguna BPJS. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin sudah cukup baik, namun pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari pengukuran Albrecht dan Zemke dalam (Hartini, 2019) yaitu strategi, sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, dan pelanggan (*costumers*). Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan di IGD yang ditemukan peneliti meliputi dua faktor yaitu 1) Adanya dokter PPDS; 2) Persyaratan mudah. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan di IGD yang ditemukan peneliti meliputi enam faktor yaitu 1) Keluarga pasien yang susah diatur; 2) Pihak medis yang kurang disiplin; 3) Pasien titipan; 4) Kekurangan SDM; 5) Dokter spesialis yang susah dihubungi; 6) Ruang rawat inap penuh.

Kata kunci: *Pelayanan Kesehatan, Instalasi Gawat Darurat, RSUD*

ABSTRACT

Muhammad Hidayatusshadiqin, 2010411310007, 2023. *Quality of Health Services for Patients of the Social Security Administering Agency (BPJS) in the Emergency Room (IGD) of the Ulin Regional General Hospital, Banjarmasin. Under the guidance of Dewi Purboningsih.*

Health services are one of the services with public service standards which aim to maintain and rehabilitate health in the community. Problems with health services can be a major issue for people who want to seek treatment. Common problems faced by the community in health services include services taking too long for patients using BPJS. Therefore, researchers are interested in knowing the quality of health services for BPJS patients in the emergency room at Ulin Hospital, Banjarmasin. The aim of this research is to describe and determine the supporting and inhibiting factors for the quality of health services for patients of the Social Security Administering Agency in the Emergency Department at the Ulin Regional General Hospital, Banjarmasin.

The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research and discussion show that the quality of health services for patients of the Social Security Administering Agency (BPJS) in the Emergency Room (IGD) of the Ulin Banjarmasin Regional General Hospital is quite good, but the services provided are still not optimal. This can be seen from Albrecht and Zemke's measurements in (Hartini, 2019), namely strategy, service system, human resources providing services, and customers. The factors supporting the quality of service in the emergency room that researchers found included two factors, namely 1) the presence of PPDS doctors; 2) Easy requirements. Meanwhile, the factors inhibiting the quality of service in the ER found by researchers include six factors, namely 1) Patient families who are difficult to manage; 2) Medical staff who lack discipline; 3) Entrusted patients; 4) Lack of human resources; 5) Specialist doctors who are difficult to contact; 6) The inpatient room is full.

Keywords: *Health Services, Emergency Installations, Regional Hospital*

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Segala puji dan penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Sholawat serta Salam selalu senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin”.

Dalam proses penulisan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan dimuka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat saya hormati dan saya banggakan telah memberi arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S,Sos, M.Si selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
11. Seluruh keluarga saya terutama kedua orang tua yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan kasih sayangnya agar peneliti dapat menyelesaikan kuliah tepat waktu

12. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat angkatan 2020.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan yang berarti.

Banjarmasin, 07 Desember 2023

Penulis

Muhammad Hidayatusshadiqin

2010411310007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik	13
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	15
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	16
2.4 Konsep Pelayanan Kesehatan	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	22
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	24
2.5 BPJS	27
2.5.1 Definisi BPJS Kesehatan.....	27
2.5.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan	29
2.5.3 Instalasi Gawat Darurat.....	30
2.6 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Lokasi Penelitian	35

3.4	Sumber Data dan Instrumen Penelitian	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.6	Pengolahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN		41
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1	Profil RSUD Ulin Banjarmasin	41
4.1.2	Visi dan Misi RSUD Ulin Banjarmasin	42
4.1.3	Kunjungan Pasien RSUD Ulin Banjarmasin.....	43
4.1.4	Visi dan Misi IGD RSUD Ulin Banjarmasin	44
4.1.5	Tugas Pokok Karyawan IGD RSUD Ulin Banjarmasin	44
4.1.6	Struktur Organisasi IGD RSUD Ulin Banjarmasin	47
4.1.7	Sumber Daya Manusia IGD RSUD Ulin Banjarmasin	47
4.2	Uraian Temuan Penelitian	49
4.2.1	Mekanisme Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin	49
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin.....	65
BAB V PEMBAHASAN		77
5.1	Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin.....	77
5.1.1	Strategi	78
5.1.2	Sistem Pelayanan	80
5.1.3	Sumber Daya Manusia (SDM) Pemberi Layanan	82
5.1.4	Pelanggan (<i>costumers</i>).....	84
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin	86
5.2.1	Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan	86
5.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan.....	87
BAB VI PENUTUP		92

6.1	Kesimpulan.....	92
6.2	Saran.....	93
6.2.1	Bagi Instansi.....	94
6.2.2	Bagi Pengguna Layanan.....	94
	DAFTAR PUSTAKA.....	95
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kunjungan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin Tahun 2020-2022.....	6
Tabel 4.1 Data Kunjungan Pasien RSUD Ulin Banjarmasin	43
Tabel 4.2 Jumlah SDM IGD RSUD Ulin Banjarmasin	48
Tabel 4.3 Jabatan Pegawai IGD RSUD Ulin Banjarmasin	48
Tabel 4.4 Jangka Waktu Pelayanan (<i>Triage</i>)	56
Tabel 4.5 Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	73
Tabel 5.1 Durasi Penanganan Pasien Berdasarkan <i>Triage</i>	79
Tabel 5.2 Matriks Analisis Pembahasan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Bagan Metode Analisis Data.....	38
Gambar 4.1 RSUD Ulin Banjarmasin.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi IGD RSUD Ulin Banjarmasin	47
Gambar 4.3 Lembar <i>Triage</i>	56
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Keluarga Pasien	64