

PELAYANAN PASIEN BPJS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT DR. AK GANI PALEMBANG

Rizki Lhiyanda Utami

Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang
email: UtamiRizki3@Gmail.com

Rizki Lhiyanda Utami, 2024, "BPJS Patient Services in Improving Service Quality at Dr. AK Gani Hospital Palembang," Department of Public Administration at Satya Negara College of Public Administration (STIA) Palembang. Main Supervisor (I): H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si, and Co-Supervisor (II): Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si.

The Health Social Security Administering Body, or BPJS Health, is a health service facility that provides public health efforts as well as individual health efforts. With the existence of this BPJS program, it is expected that the public can more easily access health services, ranging from low-income to middle-income communities, and from primary to secondary care services. However, after the BPJS program was implemented, various responses emerged from the public. Patients' views on BPJS services remain somewhat unfavorable, with complaints regarding the services provided. These range from the numerous regulations and requirements for filing claims at hospitals to the differential treatment between BPJS patients and general patients.

The research method used is the qualitative method. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out using the techniques of Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. Based on the research conducted, it can be concluded that BPJS patient services have been implemented well but not yet optimally. This can be seen in the efficiency indicator, where frequent disruptions in the electronic queue system occur, along with a high patient volume, and the lack of rooms for BPJS patients. Regarding the fairness indicator, based on interviews, the hospital has prioritized fairness and has not differentiated between BPJS and general patients. However, it is still apparent that BPJS patients face limited room availability, leading to longer wait times for rooms.

Keywords: Referral Patient Services, BPJS, Service Quality.

I. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara jaminan sosial Kesehatan Atau BPJS Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan. BPJS Kesehatan telah bekerja sama dengan banyak rumah sakit di Indonesia terutama di kota Palembang. Sistem dari BPJS ini mengharuskan Pasien dapat melakukan rujukan terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan (Faskes) tahap pertama seperti Klinik terdekat

dengan domisili atupun puskesmas puskesmas yang tersebar di setiap kecamatan, dan jika telah mendapatkan rujukan , dapat lanjut melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit yang telah di rujuk.

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Supranto (2001:227). Kualitas memiliki

hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan memuaskan pihak yang dilayani. (Yusanto dan Karebert,2006, : 107).

Berdasarkan Observasi awal, Adanya program BPJS ini, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah untuk menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi menengah, mulai dari pelayanan primer sampai dengan pelayanan sekunder. Namun, setelah program BPJS ini berjalan, muncul berbagai macam tanggapan dari masyarakat. pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik dan mengeluhkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Mulai dari banyaknya peraturan dan syarat syarat untuk mengajukan klaim di rumah sakit hingga perlakuan pasien BPJS yang berbeda dengan pasien Umum. Observasi awal penulis sebagai berikut:

1. Persyaratan klaim BPJS di rumah sakit harus melengkapi banyak dokumen salah satunya rujukan dari faskes pertama yang masih banyak terlewat oleh pasien
2. Pandangan Masyarakat terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit sangat tidak baik karena adanya

perbedaan pelayanan pasien BPJS dengan Pasien umum.

3. Kurangnya sosialisasi ke masyarakat dan pasien tentang syarat dan prasyarat mengajukan klaim BPJS di rumah sakit (Tidak Terbuka)

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Pelayanan Pasien BPJS dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan, maka dapatlah peneliti memberikan suatu pokok permasalahan yaitu : “Bagaimanakah Pelayanan Pasien BPJS dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui Pelayanan Pasien BPJS dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, manfaat yang ingin diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sejalan dengan tujuan penelitian, maka kegunaan bagi penulis yaitu sebagai pengalaman menulis dan berpikir ilmiah juga merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dalam penelitian yang lebih luas dimasa mendatang.

2. Bagi Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rumah sakit.

3. Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian

yang telah ada atau bahan pustaka serta dapat menjadi referensi atau acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya. Selain itu memperkaya khasanah keilmuan dengan penelitian sejenis dapat digunakan sebagai bahan dokumentasi perbandingan penelitian selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah sebuah lembaga di Indonesia yang bertanggung jawab

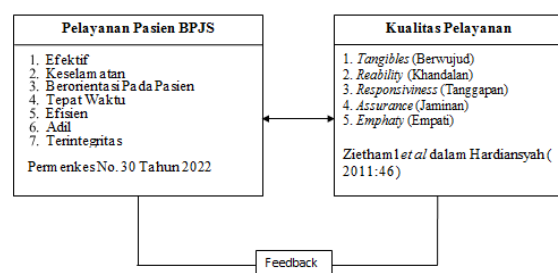
menyelenggarakan program jaminan sosial. Program-program ini mencakup berbagai bidang, termasuk jaminan kesehatan, jaminan pensiun, dan jaminan kecelakaan kerja. Di antara program-program tersebut, BPJS Kesehatan adalah yang paling dikenal dan memiliki dampak besar terhadap masyarakat Indonesia.

Proses pengurusan klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit melibatkan beberapa langkah dan persyaratan tertentu. Berikut adalah syarat umum yang diperlukan untuk mengurus klaim BPJS Kesehatan di rumah sakit:

1. Surat Rujukan
2. Kartu BPJS Kesehatan
3. Dokumen Identifikasi Lainnya: kartu identitas (KTP) atau kartu keluarga, untuk verifikasi data diri.
4. Formulir Klaim
5. Bukti Pembayaran Iuran BPJS
6. Bukti Pelayanan Medis
7. Dokumen Pendukung Lainnya: Sesuai kebutuhan, rumah sakit mungkin meminta dokumen pendukung tambahan. Misalnya, surat keterangan kerja atau surat rujukan dari dokter spesialis jika diperlukan.

Setelah melengkapi persyaratan di atas, rumah sakit akan mengajukan klaim kepada BPJS Kesehatan. Penting untuk selalu memastikan bahwa prosedur klaim diikuti dengan benar untuk menghindari kendala atau penundaan. Pastikan juga untuk menyimpan salinan dokumen-dokumen yang diberikan sebagai referensi dan bukti klaim.

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah. Metode kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Pasien BPJS adalah Pelayanan Pasien yang menggunakan Jaminan kesehatan pemerintah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik dan juga pasien wajib menyiapkan rujukan atau syarat dokumen lain agar mendapatkan pelayanan yang sesuai.
2. Kualitas Pelayanan adalah dimana pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai SOP dan disamaratakan semua dan petugas rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang baik agar mendapatkan kualitas pelayanan yang baik di pandangan masyarakat

Menurut sugiono dalam bukunya tahun 2009 halaman 221, dalam menentukan informan, penentunnya sangat berpengaruh agar informasi yang diterima akurat. Suyanto berpendapat bahwa ada beberapa jenis informan penelitian:

1. Informan kunci
Adalah informan yang memberikan informasi yang jelas dan valid
2. Informan utama
Adalah informan yang harusnya ada kaitannya dengan konsep yang akan diteliti

Informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Informan Penelitian

NO.	NAMA INFORMAN	JUMLAH
1.	Kepala Ruangan YanMed	1 Orang
2.	Ketua BPJS	1 Orang
3	Staff Pelayanan	3 Orang
Jumlah		5 Orang

Ada beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yaitu antara lain wawancara, focus group discussion, dan observasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan dilakukan secara mendalam antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data . Analisa data terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya .

2. Penyajian data

Penyajian data dikenal juga dengan mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numerik (penomoran) agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah . hal ini juga dijalankan oleh peneliti, sehingga nantinya diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya . Menurut Yuni (2011), penyajian data adalah rangakain kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan

3. Penarikan kesimpulan

Keadaan Fisik Dan Sosial

Fisik

Kondisi fisik Rumah Sakit TK II Ak. Gani sangat baik. Lokasi RS TK II Dr.A.K.Gani Kesdam II / Sriwijaya Palembang berada di pusat kota dan pasar 16 ilir, plaza sungai musu, dalam area benteng kuto besak. Juga berdekatan dengan Masjid Agung Palembang serta berdampingan dengan museum sejarah monumen perjuangan rakyat (Monpera).

Luas Bangunan

- a. Luas Bangunan yang ada : 6324 m²
- b. Luas Lahan termasuk Perumahan : 17.040 m².

Kondisi Bangunan.

Kondisi bangunan Rumah Sakit TK II Dr. A.K.Gani kesdam II / Sriwijaya adalah bangunan tua peninggalan Belanda yang saat ini telah banyak diadakan renovasi ruangan teratai, cempaka dan Dahlia sudah di bangun bertingkat secara bertahap dengan sumber dana dari DepHan.

Status Kepemilikan.

Berdasarkan surat keputusan Kasad Nomor : SKEP /1210 /VIII /1976, Tanggal 25 Agustus 1976 adalah milik tentara nasional Indonesia angkatan darat yang operasional di laksanakan oleh direktorat angkatan darat.

Jumlah Tempat Tidur.

206 tempat tidur terdiri dari :

- a. Ruang Paviliun : 21 TT
- b. Ruang Dahlia : 14 TT
- c. Ruang Wijaya kesuma : 20 TT
- d. Ruang Flamboyan : 29 TT
- e. Ruang Aster : 29 TT
- f. Ruang Bayi : 10 TT
- g. Ruang Melati : 25 TT
- h. Ruang Teratai : 24 TT
- i. Ruang Cempaka : 29 TT
- j. Ruang Icu : 5 TT

Prasarana.

- a. Air Bersih dari PDAM Tirta Musi Palembang
- b. Listrik : listrik di peroleh dari perusahaan Listrik Negara (PLN)

Dengan daya terbesar 2.120 KVA (Kilometer ampere). Selain itu, Rumah Sakit TK II Dr.A.K.Gani Palembang memiliki generator 500 KVA.

- c. Pembuangan Sampah : penanganan sampah dan kebersihan dilakukan oleh cleaning services.
- d. Air limbah : pembuangan limbah Rumah Sakit menggunakan unit pengolahan limbah yang dilengkapi sistem anaerob 5 buah.

Sosial

Kondisi geografis kecamatan sematang borang sebagian besar merupakan dataran rendah bergelombang. Batas wilayah RS TK II Dr.A.K.Gani. Kesdam II / Sriwijaya Palembang sebagai berikut :

- a. Sebelah utara : Jalan Benteng
- b. Sebelah Timur : Plaza Sungai Musu
- c. Sebelah Selatan : Markas Kesdam II / Sriwijaya
- d. Sebelah Barat : Kantor Pos Besar Palembang .

Bangunan RS TK II Dr. A.K.Gani Kesdam II / Sriwijaya Palembang berdiri di atas areal tanah seluas 17.040 m² dengan luas bangunan 6.324 m². RS TK II Dr. A.K.Gani Kesdam II/ Sriwijaya memberikan tugas pokok badan pelaksanaan RS Kesdam II / Sriwijaya yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan terhadap prajurit TNI, PNS beserta keluarganya dan memberikan pelayanan kesehatan bagi komando, Disamping itu juga dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum sekitarnya. ASKES, TNI Beserta keluarga veteran dan perintis kemerdekaan.

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Proses penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2024 tentang Pelayanan Pasien BPJS dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang metode wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada di Rumah Sakit TK II Ak. Gani kota Palembang, penelitian berhasil mengambil informasi dari beberapa informasi pada Rumah Sakit TK II Ak. Gani Palembang dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil penelitian Pelayanan Pasien BPJS dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Dr. AK Gani Palembang.

Daftar nama dan jabatan informan penelitian dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10
Daftar Nama Dan Jabatan Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Rahmat Hidayat,A.Md.AK	Kepala Ruangan YanMed
2	Imam Subarka, S.E	Ketua BPJS
3	Nuriyana, S.Sos	Staff Pelayanan
4	Susanti, S.Kom	Staff Pelayanan
5	Irnaini, S.Kep	Staff Pelayanan

Berikut pembahasan hasil penelitian yang dilakukan penulis:

5.2.1 Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit TK II AK. Gani kota Palembang

a. Efektif

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 Mei 2024 di RS AK Gani Palembang, efektivitas pelayanan pasien menjadi fokus utama. Kepala Ruangan menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan administrasi dan komunikasi antar departemen, meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan anggaran dan sumber daya. Di sisi lain, Kepala Bagian BPJS menyoroti pentingnya manajemen dan koordinasi tim medis dalam memastikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pasien. Meskipun memiliki protokol yang jelas, mereka masih menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis yang sering kali tidak sebanding dengan jumlah tenaga medis yang tersedia.

b. Keselamatan

Staf pelayanan di RS AK Gani Palembang juga mengakui adanya perbaikan dalam respons terhadap kebutuhan pasien, namun tetap menghadapi kendala seperti kekurangan alat medis tertentu. Meskipun demikian, mereka terus berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan sigap. Administrasi rumah sakit mencatat peningkatan efektivitas melalui implementasi sistem informasi yang terintegrasi, yang membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akurasi data pasien. Meskipun menghadapi tantangan volume pasien yang tinggi, RS AK Gani Palembang tetap berkomitmen untuk meningkatkan koordinasi antar departemen guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada setiap pasien.

Untuk dapat memperoleh data yang akurat, selain memperhatikan hasil wawancara dengan para informan, penulis juga melakukan pengamatan langsung (observasi) di lokasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung penulis di lokasi penelitian, penulis menarik kesimpulan bahwa RS AK Gani Palembang menunjukkan komitmen dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pasien melalui penggunaan teknologi informasi, koordinasi tim medis yang baik, dan upaya untuk mengatasi kendala dalam penyediaan alat medis. Meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan volume pasien yang tinggi, rumah sakit ini terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan terbaik kepada setiap pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pihak terkait di RS AK Gani Palembang pada tanggal 19 Mei 2024, keselamatan pasien menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kepala Ruangan YanMed, Rahmat Hidayat, menyoroti pentingnya implementasi

protokol keselamatan yang meliputi pelatihan terus-menerus bagi staf, pemeriksaan rutin terhadap peralatan medis, dan penerapan sistem pelaporan insiden keselamatan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap prosedur medis dilakukan dengan aman dan sesuai standar akreditasi kesehatan yang berlaku. Selain itu, kebijakan yang ketat terkait dengan penggunaan APD oleh staf dan sterilisasi berkala juga merupakan upaya nyata dalam menjaga lingkungan rumah sakit yang aman bagi pasien.

Dalam konteks pelayanan BPJS, seperti yang diungkapkan oleh Imam Subarka, S.E., RS AK Gani Palembang juga menekankan pentingnya prosedur identifikasi pasien yang akurat untuk menghindari kesalahan medis. Selain itu, budaya pelaporan insiden tanpa hukuman yang diterapkan bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dalam menghadapi potensi risiko bagi keselamatan pasien. Observasi langsung juga menunjukkan bahwa staf pelayanan seperti Ibu Nuriyana, S.Sos, Ibu Susanti, S.Kom, dan Ibu Irnaini, S.Kep, konsisten dalam menerapkan prosedur keselamatan yang ketat, seperti penggunaan APD dan sterilisasi peralatan medis, serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien mengenai prosedur yang akan dilakukan. Dengan demikian, keselamatan pasien di RS AK Gani Palembang tidak hanya menjadi komitmen utama, tetapi juga tercermin dalam praktik sehari-hari yang mendukung pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas.

c. Berorientasi Pada Pasien

Berdasarkan hasil wawancara dengan para staf di RS AK Gani Palembang pada tanggal 19 Mei 2024, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit ini memprioritaskan pelayanan yang berorientasi pada

pasien dalam setiap aspek operasionalnya. Kepala Ruangan, Rahmat Hidayat, menegaskan komitmen mereka untuk mengutamakan kenyamanan dan kebutuhan pasien dengan melakukan evaluasi rutin terhadap umpan balik pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan. Observasi langsung di lapangan menunjukkan bahwa staf YanMed secara konsisten menunjukkan sikap profesional dan perhatian terhadap pasien, dari proses pendaftaran yang ramah hingga perawatan di ruang rawat inap yang cermat. Di samping itu, dalam konteks layanan BPJS, seperti yang dijelaskan oleh Imam Subarka, S.E., RS AK Gani Palembang juga berusaha memastikan bahwa semua pasien mendapatkan hak-hak mereka dengan cepat dan efisien melalui sistem yang terorganisir untuk penanganan klaim. Observasi lapangan menunjukkan bahwa prosedur administrasi di bagian BPJS berjalan efisien dengan penggunaan teknologi informasi yang memadai untuk memperlancar proses klaim pasien.

Sikap ramah, transparansi informasi, dan kesediaan memberikan dukungan kepada pasien dan keluarganya juga menjadi ciri khas dari pendekatan pelayanan di rumah sakit ini, seperti yang disampaikan oleh staf pelayanan lainnya seperti Ibu Susanti, S.Kom, Ibu Nuriyana, S.Sos, dan Ibu Irnaini, S.Kep. Observasi lapangan menunjukkan bahwa interaksi mereka dengan pasien dilakukan dengan empati dan kepedulian yang tinggi, serta responsif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien.

Dengan demikian, RS AK Gani Palembang tidak hanya berkomitmen untuk memberikan perawatan medis yang berkualitas, tetapi juga menjaga hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya serta terus melakukan perbaikan berkelanjutan

dalam layanan yang mereka berikan, sejalan dengan pengamatan langsung di lapangan yang menggambarkan dedikasi mereka dalam memenuhi standar pelayanan yang tinggi.

d. Tepat Waktu

Hasil wawancara dengan para staf di RS AK Gani Palembang pada tanggal 19 Mei 2024 menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan aspek kritis dalam pelayanan pasien di rumah sakit tersebut. Kepala Ruangan, Rahmat Hidayat, menekankan pentingnya efisiensi dalam setiap prosedur untuk meminimalkan waktu tunggu pasien, yang tercermin dalam pemantauan rutin dan evaluasi terhadap proses kerja di ruangannya. Observasi lapangan mengkonfirmasi dedikasi tim medis dalam memastikan setiap langkah pelayanan berjalan sesuai jadwal untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Di samping itu, wawancara dengan staf pelayanan seperti Ibu Susanti, S.Kom, Ibu Nuriyana, S.Sos, dan Ibu Irnaini, S.Kep, menggambarkan komitmen mereka dalam menjaga ketepatan waktu dalam setiap interaksi dengan pasien. Mereka menekankan implementasi prosedur yang jelas dan koordinasi yang baik antar tim sebagai upaya untuk menghindari keterlambatan dalam pendaftaran, pemeriksaan, dan pelayanan medis lainnya. Observasi langsung di lapangan mengamati bahwa staf pelayanan ini berupaya maksimal untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas, serta aktif berkomunikasi dengan pasien mengenai estimasi waktu prosedur untuk mengurangi ketidaknyamanan dan kebingungan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa RS AK Gani Palembang mengambil serius pentingnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada

pasien. Upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan komunikasi antar tim menjadi kunci dalam memenuhi standar pelayanan yang tinggi dan memastikan pengalaman pasien yang positif di setiap tahap perawatan.

e. Efisien

Pembahasan hasil wawancara menunjukkan bahwa RS AK Gani Palembang telah menetapkan efisiensi sebagai fokus utama dalam melayani pasien rujukan BPJS. Kepala Ruangan, Rahmat Hidayat, menggarisbawahi pentingnya prosedur terstruktur dan sistem teknologi informasi yang terintegrasi untuk mempercepat proses administrasi dan perawatan. Observasi lapangan menunjukkan implementasi sistem antrian elektronik dan tim khusus verifikasi klaim BPJS, yang meningkatkan efisiensi layanan dengan mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan.

Selain itu, wawancara dengan Bapak Imam Subarka, S.E., dan staf pelayanan seperti Ibu Susanti, S.Kom, Ibu Nuriyana, S.Sos, serta Ibu Irnaini, S.Kep, menggambarkan komitmen RS AK Gani dalam meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS melalui penggunaan teknologi dan koordinasi yang baik antar tim. Hal ini memungkinkan proses perawatan dimulai tanpa penundaan berarti, sesuai dengan standar operasional yang ketat. Pengamatan langsung di lapangan menegaskan bahwa pendekatan ini telah berhasil meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa RS TK II Ak Gani Palembang menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan bagi pasien rujukan BPJS. Sistem antrian elektronik yang terintegrasi terlihat membantu mengurangi waktu tunggu

pasien saat proses pendaftaran dan administrasi. Setiap langkah prosedur, mulai dari pemeriksaan awal hingga pengobatan, dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang tersedia dalam sistem.

Selain itu, kolaborasi yang baik antara tim medis dan administrasi BPJS terlihat dalam pengamatan lapangan. Staf pelayanan terlatih dengan baik dalam menggunakan teknologi dan prosedur standar operasional untuk memastikan bahwa semua dokumen dan klaim pasien diproses dengan efisien. Pada saat yang sama, komunikasi yang efektif antar tim memastikan bahwa tidak ada hambatan dalam alur pelayanan, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik di setiap tahapan perawatan mereka.

f. Adil

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Hidayat, beliau menegaskan komitmennya terhadap prinsip keadilan dalam pelayanan di RS AK Gani Palembang, termasuk bagi pasien rujukan BPJS. Beliau menekankan bahwa semua pasien diperlakukan secara adil tanpa memandang status asuransi, dengan setiap pasien menerima perawatan berdasarkan kebutuhan medis mereka. Prinsip ini juga tercermin dalam kebijakan RS yang mengedepankan penghormatan dan profesionalisme terhadap semua pasien.

Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pasien kelas III BPJS yang tidak mendapatkan kamar, meskipun mereka membutuhkan perawatan rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip keadilan ditekankan, implementasinya dalam praktik masih memerlukan perhatian lebih. Ketersediaan kamar rawat inap menjadi faktor kunci yang mempengaruhi pengalaman pasien, dan RS perlu terus meningkatkan

kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan pasien secara lebih merata.

Selain itu, dari wawancara dengan Bapak Imam Subarka dan staf pelayanan lainnya, terlihat bahwa ada upaya yang dilakukan RS untuk memastikan bahwa semua pasien, termasuk BPJS, mendapatkan layanan yang setara. Sosialisasi tentang pentingnya keadilan dalam pelayanan juga menjadi bagian dari strategi RS dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Meskipun demikian, penting bagi RS untuk terus melakukan evaluasi dan penyesuaian agar prinsip keadilan dalam pelayanan dapat terwujud secara konsisten dan merata bagi semua pasien.

g. Terintegrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Hidayat dan staf pelayanan RS TK II AK Gani, terlihat bahwa integrasi sistem informasi telah menjadi salah satu kekuatan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya bagi pasien rujukan BPJS. Bapak Rahmat Hidayat menegaskan bahwa sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan akses cepat dan akurat terhadap data pasien, serta memfasilitasi koordinasi yang baik antar departemen untuk memberikan pelayanan yang optimal. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam implementasi sistem ini, terutama di antara staf yang masih memerlukan lebih banyak pelatihan untuk menggunakan sistem secara efektif. Hal ini dapat memengaruhi konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pasien BPJS.

Dari wawancara dengan Bapak Imam Subarka dan staf pelayanan lainnya, terlihat bahwa RS TK II AK Gani telah berhasil menerapkan sistem antrian elektronik dan rekam medis digital yang terhubung dengan BPJS. Hal ini membantu mempercepat proses

verifikasi administrasi dan memastikan bahwa setiap langkah pelayanan berjalan dengan lancar. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi oleh beberapa staf dalam menggunakan sistem ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan pelatihan dan dukungan teknis agar sistem dapat dioptimalkan sepenuhnya. Upaya ini perlu diarahkan untuk mengurangi keterlambatan dalam pelayanan dan memastikan bahwa semua pasien, tanpa memandang status asuransi, menerima perawatan yang cepat, efisien, dan berkualitas di RS TK II AK Gani.

5.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan. Ini mencakup sejumlah elemen yang secara bersama-sama menentukan pengalaman pelanggan, seperti ketersediaan layanan sesuai dengan permintaan, keandalan dalam memberikan layanan tanpa kesalahan atau keterlambatan, respons yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, kompetensi staf dalam menyediakan layanan yang diperlukan, kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan pelanggan dengan empati, elemen fisik atau "berwujud" dari layanan yang diberikan, aksesibilitas layanan, serta keterlibatan pelanggan dalam proses pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra dan reputasi organisasi atau penyedia layanan di mata masyarakat. Ada 5 indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Tangibles (Berwujud)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Hidayat dan staf pelayanan di RS TK II AK Gani, terlihat bahwa pelayanan bagi pasien

rujukan BPJS di rumah sakit ini diatur dengan baik dan terstruktur. Bapak Rahmat Hidayat menekankan bahwa setiap langkah pelayanan, mulai dari pendaftaran, konsultasi dengan dokter, pemeriksaan medis, hingga pemberian obat, dilakukan dengan profesionalisme tinggi dan sesuai standar yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan komitmen RS untuk memberikan perawatan yang komprehensif dan efisien kepada pasien BPJS, dengan upaya untuk meminimalkan waktu tunggu dan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur yang harus dijalani oleh pasien.

Menurut Bapak Imam Subarka, integrasi sistem informasi dalam pelayanan RS TK II AK Gani juga menjadi faktor penting dalam memastikan efisiensi dan kualitas layanan bagi pasien BPJS. Sistem ini tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga meningkatkan koordinasi antar departemen, sehingga setiap proses dari pendaftaran hingga klaim BPJS dapat dilakukan secara digital dan akurat. Ini menunjukkan bahwa RS TK II AK Gani telah berusaha untuk mengadopsi teknologi guna meningkatkan pengalaman pasien dan mengurangi potensi kesalahan administratif yang dapat memperlambat pelayanan.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi telah terintegrasi dengan baik, masih ada tantangan dalam implementasinya di lapangan. Beberapa staf, seperti yang disampaikan oleh ibu Susanti dan ibu Irnaini, mungkin memerlukan lebih banyak pelatihan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem ini. Hal ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM agar semua staf dapat bekerja dengan optimal dalam lingkungan yang semakin terkoneksi secara digital.

Dari wawancara dengan ibu Nuriyana, terlihat bahwa proses pelayanan pasien rujukan BPJS di RS ini sangat terorganisir, mulai dari pendaftaran khusus BPJS hingga pelayanan medis dan distribusi obat. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka secara efisien. Ini mencerminkan komitmen RS untuk memberikan pelayanan yang terstruktur dan efektif kepada semua pasien, termasuk yang berasal dari rujukan BPJS.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menggambarkan bahwa RS TK II AK Gani telah berupaya keras dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan bagi pasien rujukan BPJS melalui integrasi sistem informasi yang canggih. Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi dan penggunaan sistem tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pelatihan staf dan optimalisasi teknologi, untuk memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang terbaik dan sesuai dengan standar medis yang berlaku.

2. *Reability* (Khandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak di RS TK II AK Gani Palembang, tergambar bahwa kehandalan pelayanan bagi pasien rujukan BPJS menjadi fokus utama dalam operasional rumah sakit ini. Kepala Ruangan, Bapak Rahmat Hidayat, menegaskan bahwa RS telah menerapkan protokol yang ketat dan sistem informasi terintegrasi untuk memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan cepat. Pendekatan ini tidak hanya mencakup proses pendaftaran dan pemeriksaan medis, tetapi juga menekankan pentingnya profesionalisme tinggi dalam setiap tahapan layanan. Selain itu, hasil

observasi menunjukkan bahwa pasien rujukan BPJS dilayani dengan cepat dan terstruktur, dimana setiap langkah dari pendaftaran hingga pemberian obat dilakukan dengan efisiensi tinggi.

Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi, seperti kesulitan beberapa staf dalam menggunakan sistem informasi secara optimal, menunjukkan adanya kebutuhan untuk lebih meningkatkan pelatihan dan dukungan teknis. Evaluasi dan pelatihan rutin yang disebutkan oleh staf seperti Ibu Nuriyana menunjukkan komitmen RS TK II AK Gani untuk terus memperbaiki proses pelayanan. Hasil observasi juga mencatat bahwa meskipun ada upaya yang kuat untuk memastikan kehandalan layanan, ada beberapa kekurangan dalam koordinasi antar departemen yang terkadang mengakibatkan keterlambatan atau kebingungan dalam proses pelayanan.

Dengan terus mengembangkan kemampuan staf dalam mengelola sistem informasi dan memperbaiki koordinasi antar departemen, rumah sakit ini dapat mempertahankan dan meningkatkan kehandalan pelayanannya, serta memenuhi harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efisien.

3. *Responsiviness* (Tanggapan).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di RS TK II AK Gani Palembang terkait responsivitas pelayanan pasien rujukan BPJS, terlihat bahwa rumah sakit ini telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada pasien. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa sistem antrian elektronik yang digunakan di loket pendaftaran khusus BPJS membantu mengelola waktu tunggu dengan lebih baik. Pasien rujukan BPJS yang datang dengan surat rujukan biasanya

langsung diarahkan untuk mendaftar di loket ini, meminimalkan waktu yang dihabiskan untuk administrasi awal.

Namun, dalam situasi tertentu, terlihat bahwa masih ada tantangan terkait responsivitas pelayanan. Misalnya, ketika terjadi lonjakan pasien atau keadaan darurat, seperti yang diamati selama kunjungan, terdapat beberapa kasus di mana pasien merasa waktu respons yang mereka terima tidak secepat yang diharapkan, terutama saat situasi membutuhkan penanganan segera. Hal ini sejalan dengan pengamatan bahwa meskipun sistem antrian elektronik membantu mengelola pasien secara terstruktur, gangguan teknis yang terkadang terjadi dapat memperlambat proses dan mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan.

Dalam konteks ini, hasil observasi menyoroti pentingnya untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem teknologi yang ada, serta memastikan bahwa staf memiliki pelatihan yang memadai dalam menangani situasi darurat dan volume pasien yang tinggi dengan efektif. Selain itu, koordinasi yang lebih baik antar departemen dan peningkatan komunikasi internal dapat membantu mengoptimalkan responsivitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, sementara RS TK II AK Gani telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan responsivitas pelayanan, terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut guna memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perhatian medis yang tepat waktu dan efisien sesuai dengan standar yang diharapkan.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak terkait di RS TK II AK Gani Palembang, terlihat bahwa jaminan pelayanan untuk pasien rujukan BPJS

menjadi fokus utama dalam upaya memberikan perawatan yang berkualitas. Kepala Ruangan, Bapak Rahmat Hidayat, menekankan komitmen mereka untuk menjaga kualitas layanan, namun mengakui adanya tantangan terkait ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis tertentu yang kadang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa meskipun upaya untuk mencari solusi alternatif dilakukan, terdapat momen di mana pasien merasakan kurangnya prioritas, terutama saat ada aliran pasien yang tinggi atau kasus darurat yang mendesak.

Dari perspektif Kepala Bagian BPJS, Bapak Imam Subarka, terungkap bahwa keterlambatan dalam proses verifikasi klaim BPJS menjadi kendala utama yang mempengaruhi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan perawatan. Meskipun demikian, RS terus berupaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi guna meminimalkan dampak negatifnya terhadap pasien. Observasi menunjukkan bahwa proses administrasi yang lebih efisien dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Dari hasil wawancara dengan staf pelayanan seperti ibu Susanti dan ibu Nuriyana, terlihat bahwa RS TK II AK Gani telah melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan responsivitas pelayanan. Meskipun demikian, gangguan teknis pada sistem antrian elektronik dan keterbatasan sumber daya kadang menjadi hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa semua pasien, termasuk pasien BPJS, mendapatkan perhatian yang cepat dan tepat saat situasi darurat atau saat volume pasien tinggi.

Secara keseluruhan, observasi di lapangan menunjukkan bahwa

meskipun ada tantangan dalam jaminan pelayanan pasien rujukan BPJS di RS TK II AK Gani, rumah sakit ini memiliki komitmen kuat untuk terus meningkatkan sistem dan prosedur guna memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Evaluasi terhadap masukan dari pasien dan upaya untuk memperbaiki proses administrasi menjadi kunci dalam mengoptimalkan responsivitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

5. *Emphaty* (Empati)

Pembahasan dari hasil wawancara mengenai penerapan rasa empati dalam pelayanan pasien rujukan BPJS di RS TK II AK Gani Palembang menunjukkan komitmen kuat dari pihak rumah sakit untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan nyaman bagi pasien. Kepala Ruangan RS, Bapak Rahmat Hidayat, menekankan pentingnya pelatihan staf dalam mendengarkan dengan penuh perhatian serta mengakomodasi kebutuhan emosional dan fisik pasien. Sikap empati ini dianggap sebagai faktor krusial dalam membangun hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis, terutama dalam situasi medis yang menantang. Observasi lapangan menunjukkan bahwa upaya tersebut tercermin dalam interaksi sehari-hari, di mana staf berusaha untuk memberikan dukungan moral dan mendengarkan dengan baik, menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari sudut pandang Kepala Bagian BPJS, Bapak Imam Subarka, terlihat bahwa penerapan rasa empati bukan hanya sekadar nilai tambah tetapi menjadi prioritas dalam setiap aspek pelayanan. Hal ini tercermin dalam komitmen untuk memperlakukan setiap pasien dengan hormat dan kepedulian tinggi, meskipun dalam kondisi administrasi atau logistik yang kompleks. Meskipun ada kendala, seperti keterlambatan administrasi, upaya untuk tetap menjaga komunikasi yang

jelas dan empatik menjadi strategi yang terus ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa didengar dan dipahami.

Dari wawancara dengan staf seperti ibu Susanti dan ibu Nuriyana, terlihat bahwa sikap empati dianggap sebagai inti dari setiap interaksi dengan pasien. Staf pelayanan di RS TK II AK Gani berkomitmen untuk memahami perasaan serta kebutuhan pasien dan keluarganya, meskipun dalam situasi yang menuntut. Meskipun tantangan yang dihadapi tidak selalu mudah, seperti volume pasien yang tinggi, komitmen untuk memberikan pelayanan humanis dan terbaik tetap menjadi prioritas utama. Observasi lapangan menunjukkan bahwa upaya ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan proses penyembuhan mereka secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, pendekatan empatik yang diterapkan di RS TK II AK Gani bukan hanya sebagai strategi pelayanan, tetapi juga sebagai bagian dari budaya organisasi yang membantu memperkuat hubungan antara pasien, keluarga, dan tenaga medis. Evaluasi terhadap praktik ini menunjukkan bahwa upaya untuk memahami dan menghargai pengalaman pasien berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pasien BPJS telah dilakukan dengan baik. RS TK II AK Gani Palembang juga menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan pasien rujukan BPJS dengan integrasi sistem yang baik untuk meningkatkan efisiensi. Meskipun menghadapi tantangan teknis seperti gangguan sistem antrian elektronik, dan volume pasien yang banyak, dan juga kurangnya jumlah kamar untuk pasien BPJS, Pelayanan pada Rumah sakit ini tetap fokus pada kehandalan pelayanan dengan pendekatan empati yang intensif

terhadap kebutuhan pasien. Mereka juga aktif mencari solusi atas kendala ketersediaan obat dan peralatan medis, serta memberikan informasi yang transparan kepada pasien untuk memastikan kualitas layanan yang optimal.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, penulis memberikan saran kepada Rumah Sakit TK. II AK Gani Palembang Yaitu Diharapkan untuk meningkatkan lagi Pelayanan Pasien BPJS serta menambah jumlah kamar untuk pasien kelas III agar Penigkatan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit TK II Ak. Gani Palembang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Darmadi , 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung
- Mulyadi, Dedy, 2016, *Kebijakan Publik*, Bandung
- Nasir, 2012, *Perspektif Metode Penelitian*, Penerbit Rieneka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supardi, Dkk (2022). *Pedoman Penyusunan Skripsi 2023*, Palembang: STIA Satya Negara
- W.J.S Poewadarmita,(1996) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Wahyuni, (2013). *Kegiatan penelelitan*. Yogyakarta: PT. Media Pressindo.
- Winarno,Budi, (2014), *Kebijakan Publik*, Yogyakarta
- Zain, Badudu, (1996) *Kamus Umum Bahasa Indoensia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Peraturan Perundang-Undangan :

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2022, *Tentang* Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah

Jurnal :

Mudjiarahardjo,Triangulasi dalam penelitian Kualitatif (online), (<http://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>) (Diakses 15 Juli 2023)