

**EVALUASI PELAYANAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP DI RSUD RADEN MATTAKER
PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



KHAIRUL IKHWAN

NIM. 07011381722182

Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
SRIWIJAYA
TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN
PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD RADEN MATTAKER
PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

Oleh:

KHAIRUL IKHWAN

07011381722182

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

Dr. Lili Erina, M.SI

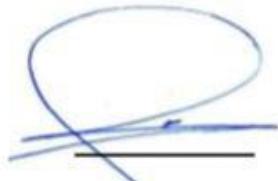
NIP. 196612301992032001



Pembimbing II

Sofyan Effendi, S.IP.,M.Si

NIP. 197705122003121003



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**EVALUASI PELAYANAN
PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD RADEN MATTAKER
PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

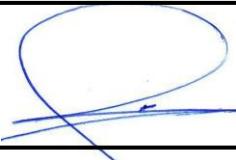
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 18 November 2021
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Lili Erina, M.Si
Ketua



Sofyan Effendi, S.I.P., M.Si
Anggota



Drs.GatotBudiarto, M.Si
Anggota



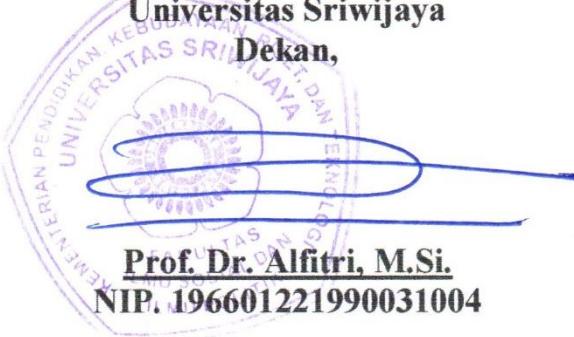
Dwi Mirani, S.I.P., M.Si
Anggota



Palembang, Oktober 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Dekan,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Sesungguhnya Allah Berkata : Aku Sesuai Prasangka Hambaku Pada Ku
Dan Aku Bersamanya Apabila ia Memohon Kepada Ku”
(HR. Muslim)**

**“Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung.
Buat Jalan Mu Sendiri dan Tinggalkan Jejak”
(Ralph Waldo Emerson)**

**Atas Ridha Allah SWT, Skripsi
Ini Saya Persembahkan
Kepada:**

- 1. Kedua Orang Tua
Saya, Bapak Ary Irfan
M.Kes dan Ibu Hj.
Endah Pramukti S.Kep**
- 2. Kedua saudara saya,
Aldi Hidayat dan
Muhammad Rifqi**
- 3. Seluruh Dosen dan
Pegawai FISIP UNSRI**
- 4. Rekan Seperjuangan
Ilmu Administrasi
Publik Angkatan 2017**
- 5. Almamater
Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis mengucapkan kepada Allah, berkat rahmat dan karunia Nya penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Derajat Sarjana Strata 1 Ilmu Administrasi Publik. Skripsi ini berjudul “Evaluasi Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi”.

Dalam menyelesaikan skripsi, penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama penyusunan skripsi.
2. **Kedua Orang Tua dan Nenek** sebagai penyemangat terbaik yang tak pernah lelah memberikan dukungan secara moril maupun material selama perkuliahan khususnya selama menyusun skripsi ini.
3. **Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Prof. Dr. KGS. M. Sobri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. **Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik saya yang membantu memperlancar proses akademik selama sembilan semester perkuliahan ini
6. **Ibu Dr. Lili Erina, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk membantu penyusunan skripsi ini
7. **Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si** selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan waktu untuk membimbing serta memberikan saran dan masukan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberi ilmu pengetahuan dan para staf akademik yang telah membantu segala kepentingan perihal administrasi dan akademik selama masa pendidikan.
9. **Bapak dr. Mhd. Fery Kusnandi, Sp.OG** selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi.
10. **Bapak Imron Rosyadi, S.Sos, M.Si** selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Jambi
11. **Bapak Darius Padang S.E., M.Si** selaku Kepala Satuan Pengawas Internal RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.
12. Kedua saudara saya, Aldi dan Kiki yang selalu memberikan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat saya “Keluarga Kecil” Dita, Rizki, Anjane, Tasya, Khusnul, dan Salsa yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan dukungan, mencari jalan keluar disaat ada masalah, dan terus memotivasi saya menjadi orang sukses.
14. Sahabat saya “P.Boss” Doli, Vivin, Shania, Gendis, Suci, Bang Iki yang selalu menyalurkan positive vibes selama menyelesaikan skripsi, dan selalu memberikan dukungan moral kepada saya.
15. Sahabat saya “The J Team” Ajeng, Safri, Faaiq terimakasih udah jadi sahabat LDR yang supportive, positive vibes, dan selalu ada dikala senang maupun susah

dalam menjalani proses penulisan skripsi ini.

16. Sahabat saya “BRDHW” Bella, Revita, Heliza, dan Dila yang sudah menjadi sahabat perjuangan selama menempuh pendidikan, menjadi sahabat dikala senang dan sedih, serta menjadi sahabat yang saling mendukung untuk berani menghadapi rintangan yang akan dihadapi.
17. Sahabat dan Keluarga saya “INFINITE TEAM” terimakasih sudah menjadi keluarga saya selama di palembang, menjadi saudara seperjuangan, belajar bersama, susah bersama, dan membuat saya menjadi lebih percaya diri dan mempercayai kemampuan dalam diri saya.
18. Sahabat Saya Widhah Raihana terimakasih atas kenangan indah semasa bersama, dan terimakasih telah mengajarkan apa arti komitmen terhadap keputusan dalam hidup.
19. Sahabat Saya “Jendral Team” Syafira dan Devi Terimakasih atas ilmu dan kerjasamanya selama satu tim di PBGK 21, terimakasih sudah berjuang bersama dan saling menguatkan satu sama lain.
20. Sahabat saya Khofifah Indrianti yang tidak pernah lelah membantu saya revisian, mendukung penuh untuk berpikir sportif, dan menjadi role model dalam hidup saya.
21. Sahabat saya “Rantau Gang” Tara, Citra, Dhea, Dika, terimakasih sudah menjadi bagian dalam cerita masa perkuliahan saya, dan terimakasih selalu mau membantu dikala susah dan menghibur dikala sedih selama masa perkuliahan saya di kota ini.
22. Sahabat saya “Adelniun Fams” Ayu, Febi, Ega, Emposh, Firman, Sapi terimakasih telah menjadi tetangga kos yang asik, peduli sesama, dan tempat bercanda gurau bersama.
23. Sahabat saya Koko Soeparman yang selalu membantu saya dalam memperbaiki penulisan, memberikan semangat dan motivasi dalam kehidupan perkuliahan
24. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, For just being me at all times.

Semoga Allah senantiasa memberikan karunia, limpahan rahmat dan hidayah Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sudah berusaha maksimal dalam penyusunan skripsi ini. Apabila masih ada kekeliruan dalam penulisannya, penulis menerima kritik yang membangun. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, November 2021

Khairul Ikhwan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi serta untuk mengetahui faktor penyebab kerugian pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya nilai kerugian yang diakibatkan dari ketidaksesuaian biaya perawatan dan tarif BPJS rawat inap tahun 2019 serta masih rendahnya tiga unsur nilai pelayanan rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. Konsep yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ndraha berdasarkan empat aspek yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu Dokumentasi, Wawancara, dan Observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pada pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi belum memenuhi semua aspek untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Adapun saran dalam penelitian ini, diharapkan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dapat meningkatkan kedisiplinan SDM sehingga berbagai bentuk pelaksanaan pemeriksaan penunjang berlangsung tepat waktu; diharapkan dapat mengutamakan fungsi *Clinical Pathway* sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pasien BPJS rawat inap; diharapkan untuk mengoptimalkan kendali mutu dan kendali biaya untuk meminimalisir kerugian pelayanan pasien BPJS rawat inap; diharapkan dapat membenahi dan meningkatkan sarana dan prasarana di instalasi rawat inap; mempertahankan dan meningkatkan upaya-upaya pengembangan kompetensi tenaga kesehatan dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan perawatan yang optimal untuk terciptanya mutu pelayanan yang baik dan keadilan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas, Pelayanan, Biaya, BPJS, *Clinical, Pathway*

Pembimbing I



Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001

Pembimbing II



Solvan Effendi, S.IP., M.Si
NIP.197705122003121003

Palembang, Agustus 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya,



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the quality and investigate the loss factor of BPJS inpatient service program. The research was carried out due to high frequency of loss from discrepancies between hospital service cost and BPJS service rate at Raden Mattaher Jambi Hospital in 2019 along with low quality value of three inpatients service aspects at RSUD Raden Mattaher Jambi. The theory from Ndraha has been developed to analyze the service quality based on four aspects: speed, precision, convenience and equity. This study using qualitative approaching method and some techniques have been done to collect the data such as documentation, interview, and observation. This study revealed the execution of the BPJS inpatients service program at Raden Mattaher Jambi Hospital shows lack of maximum power has dominated the result. Therefore, this study suggests the hospital raise discipline awareness in human resources. It will help execution of various supporting checks and running on time. This research also expecting the hospital to prioritize the clinical pathway to support as service execution guidance of BPJS inpatients. It is also recommended to do optimization in quality control and cost containment to minimize the loss from the BPJS inpatients service program. This study also suggest the hospital to improve and enhance the facilities at inpatients installment. This will help upgrading medical workers competencies to achieve equal patients service in the hospital.

Keyword: Evaluation, Quality, Service, Cost, BPJS, Clinical, Pathway

Advisor I



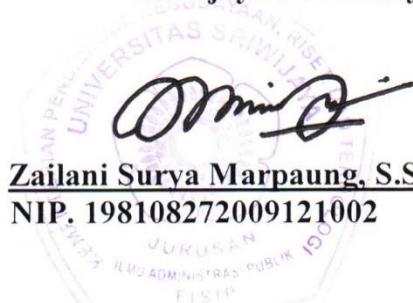
Dr. Lili Erina, M.Si
NIP. 196612301992032001

Advisor II



Sofyan Effendi, S.I.P., M.Si
NIP.197705122003121003

Palembang, August 2021
Head of The Department of Public Administration
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University,



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBERAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Evaluasi	10
1.1 Jenis Evaluasi	12
2. Pelayanan Publik	13
2.1 Dimensi Pelayanan Publik	14
2.2 Jenis Pelayanan Publik	16
3. Pelayanan Kesehatan	17
4. Pelayanan Rawat Inap	19
B. Rumah Sakit	20
C. Asuransi Kesehatan	22
D. Biaya.....	24
E. Sistem Pembayaran Kesehatan.....	24
F. <i>Clinical Pathway</i>	26
G. BPJS Kesehatan.....	27
H. Konsep Dalam Penelitian	31
I. Penelitian Terdahulu.....	32
J. Kerangka Pemikiran	39

BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Definisi Konsep	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Jenis dan Sumber Data	42
1. Jenis Data	42
2. Sumber Data	42
E. Informan Penelitian	43
F. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Dokumentasi	43
2. Wawancara	43
3. Observasi	44
G. Batasan Penelitian	44
H. Teknis Analisis Data	44
I. Teknik Keabsahan Data	45
J. Sistematika Penulisan	46
BAB IV PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Sejarah Singkat RSUD Raden Mattaher Provinsi jambi	47
2. Visi dan Misi RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	48
3. Waktu Pelayanan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	49
4. Jenis Pelayanan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	49
5. Sejarah Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Indonesia	52
6. Fasilitas Pelayanan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	52
7. Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	53
8. Struktur Organisasi RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	54
B. Analisis Evaluasi Pelayanan Pasien	
BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.....	57
1. Analisis Evaluasi Aspek Kecepatan Pelayanan	
Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	58
a. Prosedur Pelayanan	58
b. Waktu Pelayanan	63
2. Analisis Evaluasi Aspek Ketepatan Pelayanan	
Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	70
3. Analisis Evaluasi Aspek Kemudahan Pelayanan	
Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	77
a. Biaya Pelayanan	78

b. Sarana Pelayanan	88
c. Prasarana	95
4. Analisis Evaluasi Aspek Keadilan Pelayanan	
Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	100
C. Faktor Penyebab Kerugian Pada Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi	116
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
1. Evaluasi Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattahe Provinisi Jambi	122
2.Faktor Penyebab Kerugian Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi jambi	123
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Jumlah Pasien Rawat Inap Di RSUD Raden Mattaher Tahun 2019	5
2. Nilai Unsur dan Nilai Rata-Rata (NRR) SKM 9 Unsur Pelayanan Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2019	6
3. Data Jumlah Selisih Biaya Pelayanan Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Tahun 2019	8
4. Pendekatan Berdasarkan Konsep Kualitas Pelayanan	32
5. Penlitian Terhdaulu	33
6. Daftar <i>Clinical Pathway</i> RSUD Raden Mattaher Jambi 2019	72
7. Daftar Kerugian Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Tahun 2019	82
8. Sampel Billing Pembayaran Pasien BPJS Rawat Inap	83
9. Sampel Billing Biaya Penggunaan ALKES dan BHP Pasien BPJS Tahun 2019	84
10. Daftar Inventaris Ruangan Bedah, Kebidanan, dan THT-Mata RSUD Raden Mattaher Jambi	90
11. Daftar Status Kepegawaian dan Pendidikan Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2019	110
12. Daftar Status Surat Tanda Registrasi Kepegawaian Instalasi Rawat Inap	111
13. Matriks Hasil dan Pembahasan	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	39
2. RSUD Raden Mattaher Jambi	47
3. Struktur Organisasi RSUD Raden Mattaher Jambi	56
4. Tata Laksana Pelayanan Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi	59
5. SPO dan regulasi Pelayanan Radiologi RSUD Raden Mattaher Jambi	64
6. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2018 Tentang SPM Rumah Sakit	65
7. Antrian di Ruang Tunggu Instalasi Radiologi	69
8. Standar Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien	71
9. Pengelompokan Tarif INA-CBG dalam Program Jaminan Kesehatan	78
10. Ketentuan Penggunaan Alkes dan BHP pada Jaminan Kesehatan	79
11. Kategori Manfaat Yang Tidak Dijamin BPJS Kesehatan	80
12. Lanjutan Kategori Manfaat yang Tidak Dijamin BPJS Kesehatan	81
13. Data Pending dan Tidak Layak Klaim Instalasi Rawat Inap Tahun 2019	85
14. Standar Saranan Instalasi Rawat Inap	89
15. Sarana Intsalasi Rawat Inap yang Rusak	94
16. Tampilan Aplikasi SIM-RS RSUD Raden Mattaher Jambi	96
17. Manual Prosedur SIM-RS RSUD Raden Mattaher Jambi	97
18. Temuan Penumpukan Berkasi Pasien dan Kerusakan Alat SIM-RS	101
19. Rumusan Jasa Pelayanan Paket INA-CBGS Rawat Inap	102
20. Lanjutan Rumusan Jasa Pelayanan Paket INA-CBG Rawat Inap	103
21. Indeks Parameter Pembagian Jasa Pelayanan RSUD Raden Mattaher Jambi	105
22. Daftar Status Kepegawaian dan Pendidikan Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi	110
23. Dokumentasi Pelatihan Pencegahan Infeksi	111
24. Dokumentasi Pelatihan Farmasi Klinis	112

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Pengambilan Data ke RSUD Raden Mattaher Jambi
3. Surat Izin Penelitian Ke Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Satu Pintu Provinsi Jambi
4. Surat Balasan dari RSUD Raden Mattaher Jambi
5. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
6. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
7. Lembar Revisi Dosen Pembimbing I
8. Lembar Revisi Dosen Pembimbing II
9. Matriks Wawancara
10. Tabel Hasil dan Pembahasan
11. Sarana dan Prasarana RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi
12. Rincian Data Kerugian Instalasi Rawat Inap Tahun 2019
13. Rincian Billing Pembayaran Pasien BPJS Rawat Inap Tahun 2019
14. Contoh *Clinical Pathway* RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi
15. Dokumen Inventaris Ruang Bedah, THT-Mata, dan Kebidanan
16. Dokumentasi Wawancara

DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan Belanja Negara
ALKES	: Alat Kesehatan
ASKES	: Asuransi Kesehatan
APS	: Atas Permintaan Sendiri
ART	: Alat Rumah Tangga
BAPPENAS	: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
BHP	: Bahan Habis Pakai
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CKD	: <i>Chronic Kidney Disease</i>
CP	: <i>Clinical Pathway</i>
CT-SCAN	: <i>Computerised Tomography Scan</i>
DEPKES	: Departemen Kesehatan
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FASKES	: Fasilitas Kesehatan
HBR	: <i>Hospital Based Rate</i>
INA-CBGs	: <i>Indonesian Case Base Groups</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
JFT	: Jabatan Fungsional Tertentu
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan
KUHD	: Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
LOS	: <i>Length Of Stay</i>
MPP	: Manajer Pelayanan Perawatan
PCR	: <i>Polymerase Chain Reaction</i>
PERDA	: Peraturan Daerah
PERPRES	: Peraturan Presiden
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
PMKP	: Peningkatan Mutu Keselamatan Pasien
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
PPK	: Pola Pengelolaan Keuangan
RPJM	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIM-RS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SNARS	: Standar Nasional Rumah Sakit
SPI	: Satuan Pengawas Internal
SPM	: Standar Pelayanan Minimum
SPO	: Standar Pelayanan Operasional
STR	: Surat Tanda Registrasi
TMT	: Tanggal Mulai Tugas
TNI	: Tentara Negara Indonesia
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
TUPOKSI	: Tugas Pokok dan Fungsi
UKOM	: Uji Kompetensi
USG	: Ultrasonografi
VIP	: <i>Very Important Person</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik terdiri dari dua suku kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya *intensif* dan *ministrate* yang artinya adalah melayani (*to serve*). Dalam (Pasolong, 2007:7) Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Berdasarkan definisi tersebut fungsi utama administrasi publik yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada publik terhadap kepentingan umum dan penyediaan barang dan jasa yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dan diawasi oleh hukum. Secara sederhana ilmu administrasi publik berfokus pada pengelolaan suatu organisasi publik mulai dari birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pemerintah Indonesia dalam rangka mencapai tujuan perkembangan berkelanjutan atau yang dikenal sebagai *Sustainable Development Goals* (SDGs) terus meningkatkan kinerja terhadap setiap instansi publik agar memberikan pelayanan serta administrasi yang adil, efektif, akuntabel, dan inklusif kepada seluruh masyarakat. Hal ini berhubungan pada salah satu tujuan dari SDGs point ke-16 yaitu Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang kuat (*Peace, Justice, and strong Institution*), yang mana dalam point ini memiliki beberapa target pada masa mendatang seperti; secara substansi mengurangi korupsi dan suap dalam segala bentuk, membangun institusi yang akuntabel dan transparan di semua level, serta memastikan pengambilan keputusan yang responsif,

inklusif, partisipatif, dan representatif di semua level. Tujuan tersebut dapat tercapai pada masa yang akan datang apabila dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan pelayanan setiap instansi publik dapat melakukan evaluasi yang berguna untuk memperbaiki kinerja yang telah dilakukan agar dapat menjalankan fungsi yang optimal.

Menurut Arikunto (2004:01) Evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil suatu keputusan. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai suatu penilaian dari apa yang diharapkan oleh suatu organisasi dalam wujud investasi pada suatu program, dengan harapan atau keinginan yang dinilai dari segi biaya dan konsekuensinya. Tujuan evaluasi dalam sistem administrasi publik yaitu guna meningkatkan mutu program, memberikan justifikasi atau penggunaan sumber-sumber yang ada dalam kegiatan, memberikan kepuasan dalam pekerjaan, dan menelaah setiap hasil yang telah direncanakan. Salah satu bentuk evaluasi yang dilaksanakan dalam suatu organisasi sektor publik adalah evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memberikan pelayanan yang optimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan keputusan Kementerian Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan perundang-undangan. Dalam memberikan pelayanan kepada publik terdapat beberapa aspek yang harus menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan, diantaranya adalah kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan sektor publik adalah pelayanan di bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit umum daerah.

Rumah sakit umum daerah merupakan unit sosial milik pemerintah yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seluruh rumah sakit di Indonesia memiliki pedoman pelayanan yang diatur dalam PERMENKES Nomor 129 Tahun 2008 tentang pelayanan minimal rumah sakit yang bertujuan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bentuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), dimana setiap BLUD mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya, yang artinya pengelolaan keuangan BLUD harus bersifat mandiri, hal ini tercantum pada PERMENDAGRI Nomor 76 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah. Rumah sakit umum daerah sebagai bentuk dari BLUD, mendapatkan penerimaan melalui beberapa sumber, seperti jasa layanan, hibah, hasil kerjasama dengan pihak lain, APBD, dan penerimaan BLUD yang sah. Sistem BLUD terhadap rumah sakit umum daerah bertujuan agar rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan publik mampu memberikan layanan kesehatan secara lebih efektif, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, dan manfaat sejalan dengan praktek bisnis yang sehat. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan kemudahan dalam pelayanan kesehatan, pemerintah Republik Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS Kesehatan).

Pemerintah Indonesia membentuk badan penyelenggara jaminan sosial dalam rangka meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat yang berfungsi sebagai pemberi jaminan sosial yang dapat dipergunakan oleh masyarakat pada kondisi tertentu. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan, Jaminan kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh

manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran jaminan dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Jaminan kesehatan disebut juga BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Rumah sakit umum yang telah terakreditasi, dan memenuhi persyaratan dapat bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk menekan biaya perawatan di rumah sakit. Salah satu rumah sakit umum daerah di Provinsi Jambi yang menerima dan melayani pasien BPJS Kesehatan adalah rumah sakit umum Raden Mattaher Provinsi Jambi.

RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi merupakan rumah sakit faskes I. Sebagai rumah sakit faskes I, RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi menjadi rumah sakit rujukan tingkat II di Provinsi Jambi. RSUD Raden Mattaher adalah rumah sakit bertipe B pendidikan, dimana RSUD Raden Mattaher menjadi tempat praktek, penelitian, dan fungsi pendidikan lainnya. Sebagai rumah sakit umum daerah dengan status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK- BLUD) harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dalam menyediakan jasa pelayanan dan bukan mencari keuntungan. Sebagai salah satu PPK-BLUD di Provinsi Jambi, RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi turut bekerjasama dengan BPJS kesehatan agar pembayaran yang dikeluarkan (*out of pocket*) oleh pasien, dan biaya operasional dapat dikelola dengan tepat guna dan berfungsi guna. Sebagai rumah sakit rujukan tingkat II di daerah Provinsi Jambi, RSUD Raden Mattaher menerima dan melayani banyak pasien dengan kategori berbeda, dan kebutuhan pelayanan yang berbeda. Salah satu pelayanan dengan jumlah tertinggi adalah pelayanan pasien BPJS rawat inap. Jumlah pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1
Rekapitulasi Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Tahun 2019

No.	Ruang	CARA BAYAR							TOTAL
		U	SKTM	JMKSDA	BPJS	KIS	DINSOS	PT	
1	Penyakit Dalam	187	34	46	1114	237	2	0	1620
2	B e d a h	331	54	52	2590	48	3	54	3132
3	Kesehatan Anak	273	159	0	770	1	0	0	1203
4	Obstetri	159	13	79	1283	0	3	0	1537
5	Ginekologi	17	5	17	780	0	0	0	819
6	S a r a f	80	50	1	431	0	2	1	565
7	THT	30	5	3	184	0	0	0	222
8	M a t a	32	3	1	137	0	0	0	173
9	Kardiologi	21	4	2	918	0	0	0	945
10	Paru-paru	73	42	1	717	0	0	0	833
11	Perinatologi	56	16	63	831	3	1	0	970
12	Pinang Masak	152	0	1	664	0	0	1	818
13	Mayang Mangurai	107	0	0	573	0	0	2	682
14	Kelas I	104	0	0	1512	0	0	13	1629
15	Kelas II	124	0	6	1675	0	0	3	1808
	TOTAL	1746	385	272	14179	289	11	74	16956

Sumber: Bagian Rekam Medis RSUD Raden Mattaher Jambi

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien BPJS rawat inap mencapai 14.179 pasien dari total keseluruhan pasien sebanyak 16.956 pasien yang terdiri dari 15 ruangan rawat inap, yang artinya 83 persen dari pasien rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi adalah mayoritas pasien pengguna layanan BPJS kesehatan. Dalam pembiayaan operasional rawat inap, setiap pasien yang memakai BPJS kesehatan tidak lagi dibebankan pembayarannya karena BPJS kesehatan akan menanggung biaya pasien sesuai dengan iuran dan kelas yang dipilih pasien saat mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS kesehatan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang wajib dipenuhi dan dicermati. Saat ini, seringkali kualitas layanan minimum sekalipun masih belum dilaksanakan dengan baik sehingga belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat, termasuk RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi yang merupakan rumah sakit rujukan utama di daerah Provinsi Jambi dalam mendukung kualitas kesehatan masyarakat daerah Jambi. Dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat

pengelola RSUD Raden Mattaher juga tidak terlepas dari permasalahan terkait kondisi pelayanan yang relatif belum dilakukan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari Laporan Kinerja (LKJ) RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi sebagai berikut:

Tabel 2
Nilai Unsur dan Nilai Rata-rata (NRR) SKM
9 Unsur Pelayanan Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	NRR
1	Kesesuaian Pelayanan	571	3,155
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	554	3,061
3	Kecepatan Pelayanan	558	3,083
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	588	3,249
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	561	3,099
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	565	3,122
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	588	3,249
8	Sarana dan Prasarana	544	3,066
9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	599	3,309

*Sumber: Laporan Kinerja (LKJ) RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi
Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui pada periode bulan November 2019, tiga urutan unsur pelayanan rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi dengan nilai rata-rata terendah yaitu unsur sarana dan prasarana, diikuti unsur kemudahan prosedur pelayanan dan terakhir dengan nilai terendah unsur kecepatan pelayanan. Unsur-unsur dengan nilai terendah tersebut diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat yang merupakan aspek-aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang prima.

Permasalahan lain yang ditemukan pada pelaksanaan pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada tahun 2019 mengalami ketidaksesuaian antara biaya dan dana operasional yang menyebabkan kerugian keuangan (*financial*) sebesar Rp12.770.929.453. Sebagai bentuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), RSUD Raden Mattaher sering mengalami kerugian keuangan. Kerugian keuangan menjadi permasalahan

yang sering terjadi, namun pengelola RSUD Raden Mattaher selalu mengandalkan dana bantuan dari APBD untuk menutup kerugian yang terjadi pada pelayanan kesehatan rawat inap. Berikut wawancara peneliti dengan Ketua Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) RSUD Raden Mattaher Jambi, Bapak Darius Padang, S.E.,MSi :

“Kerugian yang paling sering kami dapat berasal dari pelayanan rawat inap, terutama pasien BPJS. Kerugian ini terjadi akibat biaya yang ditanggung BPJS tidak dapat mencukupi biaya pasien selama proses rawat inap, karena banyak yang tidak sesuai prosedur membuat waktu rawat inap menjadi panjang yang menyebabkan biaya operasional satu episode membengkak, jadi biaya yang berlebih akan ditanggung pihak rumah sakit. Walaupun kami selaku rumah sakit pemerintah tidak fokus pada keuntungan, kerugian yang menumpuk yang terus menerus dapat menimbulkan masalah baru di rumah sakit, kalau kami rumah sakit swasta, besar kemungkinan sudah bangkrut”.(Hasil Wawancara 7 Januari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah kerugian biaya operasional dalam pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi bukanlah suatu masalah baru, namun suatu masalah lama yang tak kunjung dibenahi, padahal kerugian tidak hanya meliputi materi namun kerugian juga berimbang kepada pengguna layanan BPJS kesehatan. Kerugian-kerugian tersebut berbanding terbalik dengan tujuan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi sebagai BLUD yang seharusnya memberikan pelayanan yang efektif, efisien, ekonomis, transparan, dan bertanggung jawab dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, dan manfaat sejalan dengan praktek bisnis yang sehat. Kerugian biaya perawatan ini merupakan dampak dari ketidaksesuaian atau selisih dana yang ditanggung BPJS dan biaya perawatan per satuan episode (lama rawat inap pasien mulai dari pemeriksaan hingga pasien keluar). Berikut merupakan data kerugian dari selisih biaya dalam pelayanan pasien BPJS rawat inap:

Tabel 3
Data Jumlah Selisih Biaya Pelayanan Pasien
BPJS rawat inap RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2019

No	Bulan	Berkas Pengajuan		Jumlah biaya BPJS	Kerugian/SILPA	%
		Total	Biaya RS			
1	Januari	1399	9.961.346.332	8.438.039.200	-1.092.419.809	16,30%
2	Februari	1212	9.243.811.094	7.484.195.900	-759.615.194	19,04%
3	Maret	1025	8.457.591.404	7.670.494.400	-787.097.004	9,04%
4	April	966	5.442.743.009	5.664.427.600	221.684.591	-
5	Mei	1114	6.595.502.722	6.312.975.200	-282.527.522	4,29%
6	Juni	926	6.651.461.113	5.764.403.900	-887.057.213	13,34%
7	Juli	1184	10.301.003.525	8.187.834.200	-2.113.169.325	20,52%
8	Agustus	1119	8.168.613.441	7.222.619.800	-1.395.993.641	11,59%
9	September	1197	7.201.518.105	7.064.027.200	242.509.095	-
10	Oktober	1195	9.855.320.339	8.119.815.500	-1.735.564.839	17,61%
11	November	1162	9.496.995.860	8.168.565.400	-1.328.400.460	14%
12	Desember	1378	9.939.673.109	8.447.252.300	-1.092.919.809	15,02%
TOTAL		10.241	101.315.580.053	88.544.650.600	-12.770.929.453	12,61%

Sumber: dikelola penulis berdasarkan data jumlah berkas pengajuan pengklaiman BPJS Kesehatan dan TXT TIM CASEMIX

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi, telah mengalami kerugian sebanyak 10 kali selama periode tahun anggaran 2019, dengan total kerugian mencapai Rp. 12.770.929.453 (dua belas milyar tujuh ratus tujuh puluh juta sembilan ratus dua puluh sembilan ribu empat ratus lima puluh tiga rupiah) Kerugian yang sangat besar ini apabila terus dibiarkan akan menyebabkan masalah-masalah baru seperti penerimaan untuk biaya jasa menurun, biaya operasional di tahun mendatang tidak dapat digunakan untuk menunjang kesejahteraan, dan menyebabkan biaya lain menunggak.

Rendahnya beberapa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta tingginya nilai kerugian yang diakibatkan dari ketidaksesuaian biaya perawatan dan tarif BPJS pada pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada Tahun 2019, memotivasi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi

Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi”, Sehingga dapat dibahas dan ditindaklanjuti oleh pengelola RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian adalah:

1. Bagaimana pelayanan terhadap pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kerugian pada pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana pelayanan terhadap pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kerugian pada pelayanan pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta menghasilkan masukan mengenai pelayanan terhadap pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi.

- b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu dan pengetahuan di bidang Administrasi Manajemen Sektor Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas

pelayanan pada pasien BPJS rawat inap di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.Bagi Instansi.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sarana evaluasi untuk perbaikan dimasa mendatang bagi rumah sakit pemerintah dalam hal pemberian layanan dan pengelolaan biaya perawatan dan tarif BPJS agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan mengurangi resiko kerugian pembiayaan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut bagi Ilmu Administrasi Publik terkhusus konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Bari Saifudin, Dkk, 2009, *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta: PT. Bina Pustaka Sarwono Prawidharjo.
- Albi Anggito, 2018, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV. Jejak.
- Anggito, Albi & Johan. 2018. Metedologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV. Jejak
- Arikunto,S. 2004. *Dasar-dasar Supervisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- John W, Creswell, 2016, *Research Design Edisi Ke Empat*, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Maulidah Sri, 2014, *Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Moloeng Lexy, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng,L.J (2017), *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, 2000, *Pemeriksaan Akuntansi Edisi Kedelapan*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mulyadi Deddy, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Penerbit Alfabetika.
- Ndraha Taliziduhu, 2005, Teori Budaya Organisasi, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ndraha Taliziduhu, 2015, *Kybernetology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nur Syukri M, dkk, 2020, *Tinjauan Pustaka Sistematis*, Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Adiministrasi Publik*, Bandung: Alfabetika.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Penerbit: Pustaka Pelajar
- Sulistyo Rono H, 2012, Panduan Praktis Klinis dan *Clinical Pathway* Dalam Asuhan Terintegrasi Sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta.
- Setyawan Budi E., 2019, *Manajemen Rumah Sakit*, Sidoarjo: Penerbit Zifatama Jawara.
- Singarimbun, M & Effendi,S. 2011. *Metode Penelitian Suvali*. Jakarta: LP3S
- Siregar JP.C, 2004, *Farmasi Rumah Sakit*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Subagyono Ariadi, 2020, *Asuransi Kesehatan dan BPJS Kesehatan*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabetika. Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabetika.

Sumadiono Wahono, 2018, *Pedoman Umum Organisasi dan Administrasi Rukun Warga Rukun Tetangga*, Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Supriyanto Stefanus, 2018, *Sistem Pembiayaan & Asuransi Kesehatan*, Sidoarjo: Penerbit Zifatama Jawara.

Syafie Kencana I, 2015, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanrii)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Widyoko, 2012, *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta:Pustaka Belajar

Wirawan, 2012, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat

Yunanda M, 2009, *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka

Jurnal

Endra Febri, 2018, Jurnal Staf Pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang. "Sistem Pembiayaan Kesehatan". Volume 02, Nomor 01.

Faridah, 2015, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi "Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSD.KH Daud Arif Tanjung Jabung Barat". Volume 15 No 01.

Gafar Marsin, 2016, Jurnal Katalogis Fakultas Administrasi Publik Universitas Tadulako "Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopindo Tolitoli" Volume 4 Nomor 01

Kolondam Helly, 2010, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi "Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Marauke Provinsi Papua".

Pangalila Chelsea, dkk., 2017, Jurnal Riset Akuntansi Going Concern Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi. "Evaluasi Penyusunan Anggaran dan Kinerja Keuangan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa".

Tampubolon dkk, 2016, Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. "Evaluasi Realisasi Anggaran Operasional Non Rutin PT. PLN (Persero) Sektor Belawan".

Skripsi

Nova Rahadi, 2010, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta".

Rahmadani Nurul, 2017, Skripsi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hassanudin "Evaluasi Implementasi PERDA No.6 Tahun 2013 Tentang Pemenuhan Hak-Hak Kesehatan Bagi Penyandang Disabilitas KUSTA di RSK. Dr. Tadjuddin Chalid Makassar"

Tesis

Anjaryani Diah W, 2009, Tesis Promosi Kesehatan Program Magister Promosi Kesehatan

Kajian Sumber Daya Manusia Universitas Diponegoro.

“Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Pearwat di RSUD Tugu Rejo Semarang”.

Gusti Insan, 2017, Tesis Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin.

“Dampak Penerapan Clinical Pathways pada Pasien DBD Terhadap Outcome Pelayanan di RSUD Taman Husada Bontang”.

Wijayanti Fitria, 2016, Tesis. Manajemen Program Magister Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta *“Analisis Clinical Pathway dengan BPJS Antara RS Negeri dan RS Swasta”*

Peraturan dan PerUndang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 28 H ayat 1 Tentang Hak Warga Negara Indonesia

Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Undang- Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang- Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Fungsi Rumah Sakit

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 64 Tahun 2020 Tentang Jaminan Kesehatan
Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 86 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan
Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tentang Definisi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 61 Tahun 2003 Tentang Jenis Pelayanan Publik
Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 1 Tahun 1968 Tentang Sejarah Pelayanan BPJS

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 76 Tahun 2016 Tentang Pedoman *Indonesia Case Base Groups* (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Pembangunan dan Prasarana Rumah Sakit

Peraturan Menteri Dalam Negri RI No. 79 Tahun 2018 Tentang Keputusan Gubernur Jambi No. 30 Tahun 2010

Peraturan Pemerintah RI No. 39 tahun 2006 Tentang Tatat cara dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan

Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan RI

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 159b/MenKes/Per/1998 Tentang Fungsi Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 76 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah

Peraturan Daerah Jambi No. 10 Tahun 2001 Tentang RS Unit Swadana

Peraturan Daerah Jambi No. 13 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Daerah Raden Mattaher Provinsi Jambi
 Peraturan Gubernur Jambi No. 30 Tahun 2019 Tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi Tata kerja RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi.
 Keputusan Direktur Utama RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi No. 69 Tahun 2014 Tentang Kebijakan Pelayanan Radiologi

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJBK 2005-2025)

Dokumen

Data Rekapitulasi Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2019

Data Jumlah Kerugian Pada Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Tahun 2019

Daftrar *Clinical Pathway* RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2019

Dokumen Billing Tagihan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2019

Data Pending dan Tidak Layak Klaim Rawat Inap Januari-Desember 2019

Daftar Inventaris Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2020

Dokumen Manual Prosedur SIM-RS RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

Dokumen Rumusan Jasa Pelayanan Paket INA-CBG Rawat Inap

Dokumen Indeks Parameter Pembagian Jasa Pelayanan RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi

Daftar Status Kepegawaian dan Pendidikan SDM Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2019

Daftar Status Surat Tanda Registrasi (STR) Kepegawaian Instalasi Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi Tahun 2019

Dokumen Pelatihan Instalasi Rawat Inap

Website

Ansar, 2020 Maret 31, Struktur Anggaran BLUD : BLUD.co.id. Diakses pada 12 Januari 2021 melalui

<https://blud.co.id/wp/2020/31/struktur-anggaran-blud/>

Humas BPJS Kesehatan, 2019 Januari 1, Akreditasi Rumah Sakit Jadi Syarat Wajib Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan : BPJS Kesehatan.go.id. Diakses pada 13 Januari 2021 melalui

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b9fef7063c0994397fde119dc5a62316.pdf>

Humas BPJS Kesehatan, 2018 April 4, Pedoman Umum Tata Kelola yang Baik (Good Governane) BPJS Kesehatan : BPJS Kesehatan go.id. Diakses pada 13 Januari 2021 melalui

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0b39109dea70b55a221953e28d55e948.pdf>