

ABSTRAK

Della Septi Sari Waruwu. NIM 3202411014. “Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan Dalam Memenuhi Hak-Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan” Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan, serta apa saja kendala/hambatan dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Jenis penelitian ini yakni deksriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan yakni Tenaga Kesehatan RSUD Dr. Pirngadi dan Pasien Peserta BPJS Kesehatan. Kemudian teknik analisis data dalam penelitian ini yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian memperlihatkan upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS memperlihatkan komitmen yang tinggi baik dari segi layanan medis maupun fasilitas yang disediakan. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan terlihat dari dimensi-dimensi dalam pelayanan seperti menyediakan jaminan akses layanan kesehatan, penerapan empati dalam pelayanan, kehandalan dalam penyediaan layanan medis, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan bukti fisik sarana dan prasarana yang nyaman dan layak. Dari beberapa upaya yang telah dilakukan pihak rumah sakit, banyak pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan namun meskipun begitu masih ada juga sebagian kecil ditemukan keluhan-keluhan yang menyebabkan rasa ketidakpuasan pasien. Adapun Faktor penghambat dalam upaya pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan yakni: Pertama, faktor keterbatasan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat dan tenaga medis lainnya. Kedua, faktor keterbatasan waktu pelayanan seperti durasi pelayanan yang dibatasi dan respon terbatas pada layanan. Dan terakhir, faktor keterbatasan sumber daya seperti obat-obatan dan bahan medis.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Della Septi Sari Waruwu. NIM 3202411014. “Efforts of Dr. Pirngadi Medan Regional General Hospital in Fulfilling the Rights of BPJS Health Participants” Department of Pancasila and Citizenship Education. Faculty of Social Sciences. State University of Medan.

This study aims to analyze the efforts of Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan in fulfilling the rights of BPJS Kesehatan patients, as well as the obstacles/barriers in the process of health services for BPJS Kesehatan patients at Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan. This type of research is descriptive qualitative. This research was conducted using observation, interview and documentation methods with informants, namely Health Workers at Dr. Pirngadi Regional General Hospital and BPJS Kesehatan Patients. Then the data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study show that the efforts of Dr. Pirngadi Regional General Hospital, Medan, in fulfilling the rights of BPJS Kesehatan patients demonstrate a high commitment both in terms of medical services and facilities provided. The efforts made by Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan in fulfilling the rights of BPJS Kesehatan patients can be seen from dimensions in services such as providing guaranteed access to health services, applying empathy in services, reliability in providing medical services, responsiveness to patient needs, and physical evidence of comfortable and adequate facilities and infrastructure. From the various efforts made by the hospital, many patients are satisfied with the services provided, however, there are still a small number of complaints that cause patient dissatisfaction. The inhibiting factors in efforts to fulfill the rights of BPJS Kesehatan patients at Dr. Pirngadi Medan Regional General Hospital are: First, the limited number of health workers such as doctors, nurses, and other medical personnel. Second, the limited time of service such as limited service duration and limited response to service. And finally, the limited resources such as medicines and medical supplies.

Keywords: Hospital, Health Services, BPJS Health