

**PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III  
DI RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**T. ALHAM SAMUDERA  
NIM. 190802114**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA  
ACEH 2025 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : T. Alham Samudera  
NIM : 190802114  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Sigli, 29 Januari 2001  
Alamat : Payaroh, Darul Imarah, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 16 Januari 2025

Yang menyatakan,

  
  
2AMX129802429

**T. Alham Samudera**  
**NIM. 190802114**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III  
DI RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**T.ALHAM SAMUDERA**

NIM. 190802114

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I



Muazzinah, B.Sc., MPA.  
NIP. 198411252019032012

Pembimbing II



Cut Zamharira, S.IP., M.AP.  
NIP. 197911172023212012

**PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III DI  
RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**T.Alham Samudera**  
**190802114**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, **16 Januari 2025 M**  
**16 Rajab 1446 H**

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris

  
**Muazzinah, B.Sc., MPA.**  
NIP. 198411252019032012

  
**Cut Zamharira, S.IP., M.AP.**  
NIP. 197911172023212012

Penguji I

Penguji II

  
**Candra Adi Kurnia, ST, MBA**  
NIP. 19830610 200904 1 004

  
**Mardani Malemi, S.Fil., M.A.P.**  
NIP. 198105052011011004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
**Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

Untuk dapat memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien kelas III yang rata-rata ekonomi menengah kebawah, Pemerintah merekomendasikan pelayanan menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, selain menjamin biaya kesehatan keluarga jika sakit, program wajib dari pemerintah ini juga menawarkan premi yang relatif jauh lebih murah dari asuransi swasta pada umumnya. Kelas III merupakan kelas terendah dengan iuran yang lebih murah dibanding dua kelas di atasnya. Fasilitas yang ditawarkan berupa ruang inap berkapasitas 4 sampai 6 orang sesuai dengan kapasitas masing-masing rumah sakit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, dan apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pasien BPJS rawat inap kelas III. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, serta teknik analisis data yang dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Meuraxa telah melaksanakan proses pendaftaran hingga pasien BPJS rawat inap kelas III pulang dengan menggunakan Aplikasi SIM-RS, beberapa kendala seperti maintenance dan mengalami *donwtime*, termasuk *service bridging*, yang dapat membuat lamban saat proses pendaftaran. Tidak ada perbedaan dalam segi pelayanan antara kelas III dan kelas lainnya, yang membedakan hanya fasilitasnya saja, namun Minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya keaktifan BPJS Kesehatan setiap saat itu menjadi hambatan tersendiri bagi RSUD Meuraxa, maupun terhadap keluarga atau pasien itu sendiri nantinya ketika mereka sewaktu-waktu dirawat inap.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, BPJS, Rawat inap kelas III*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kita kesehatan dan kesempatan yang berbahagia ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini dengan baik. Dan tidak lupa Shalawat beriringkan salam kita junjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Adapun judul Proposal Skripsi saya yaitu **PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III DI RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH.**

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa ada banyak kekurangan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Delfi Suganda, S.Hi, LLM Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu dalam mengarahkan, memberikan saran, masukan serta motivasi kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Cut Zamharira, S.IP, M.AP. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu dalam mengarahkan, memberikan saran dan masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan serta staff Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu dalam kelancaran penulisan.

8. Kepada kedua orang tua, Ayahanda T.Iskandar serta kepada Ibunda Safrina Yang selalu ada mendoakan, mendukung, serta menyemangati sampai saat ini.
9. Kepada seluruh teman-teman Mahasiswa Administrasi Negara Angkatan 2019 yang berjuang bersama untuk meraih gelar sarjana.
10. Dan yang paling terakhir terimakasih kepada diri sendiri yang sejauh ini mampu bertahan dan berjuang dalam pembuatan skripsi.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritikan dan saran yang membangun semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 16 Januari 2025

Peneliti,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

**T. Alham Samudera**

## DAFTAR ISI

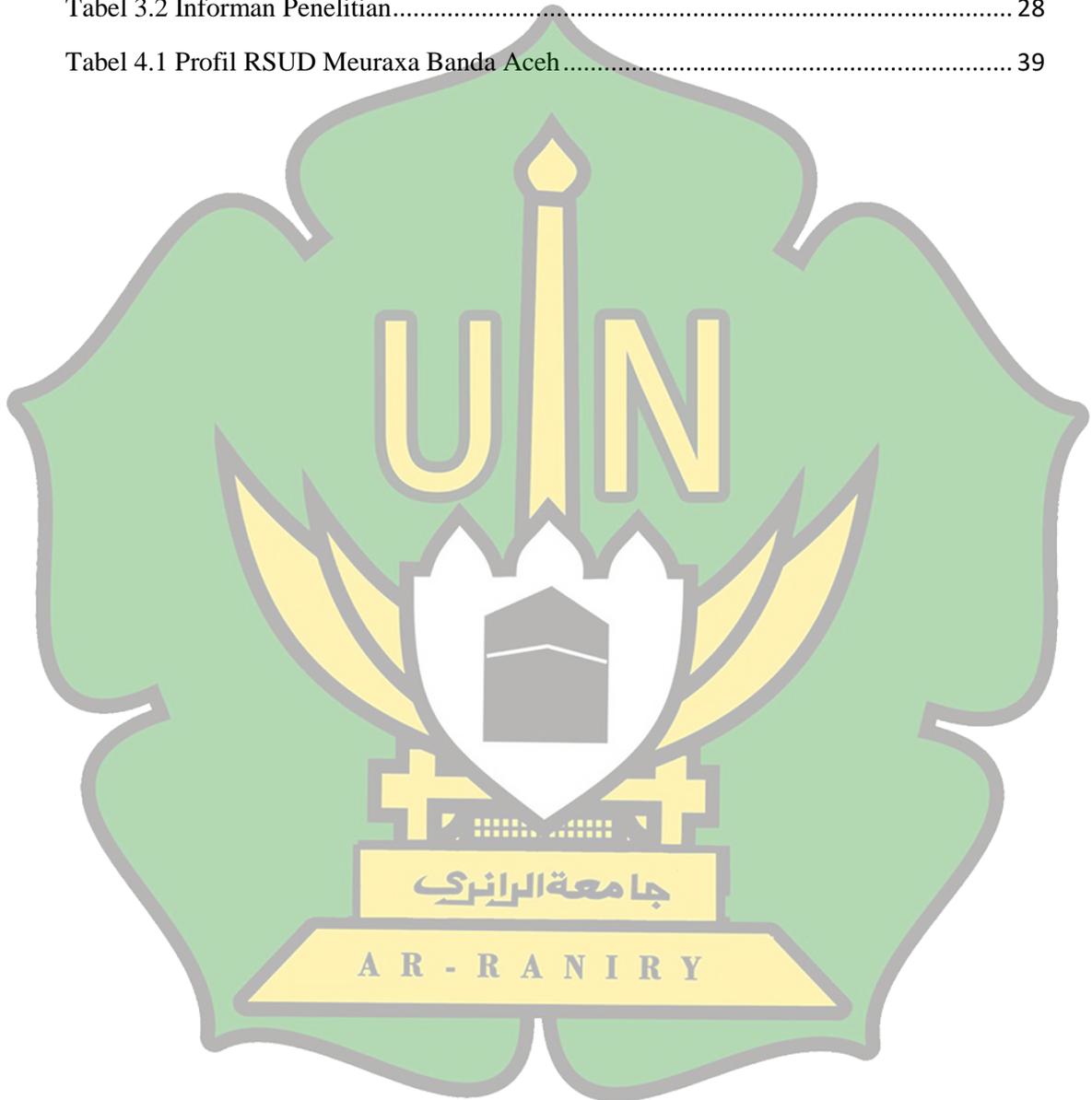
<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Landasan Teoritis.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.3 Konsep Rawat Inap .....	14
2.1.4 Prosedur Administrasi Pasien Rawat Inap BPJS .....	15
2.1.5 Konsep BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan.....	18

2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Fokus Penelitian .....	25
3.3 Lokasi penelitian .....	26
3.4 Sumber Data.....	27
3.5 Informan Penelitian .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.....	36
4.1.1 Sejarah RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh .....	36
4.1.2 Visi Misi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh .....	40
4.1.3 Tugas dan Fungsi RSUD Meuraxa .....	41
4.1.4 Sususnan Kedudukan dan Fungsi.....	42
4.2 Hasil dan pembahasan penelitian .....	47
4.2.1 Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III.....	47
4.2.2 Kepentingan Umum dan Kepastian Hukum .....	47
4.2.3 Keseimbangan Hak dan Kewajiban .....	51
4.2.4 Keprofesionalan .....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>57</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>58</b>



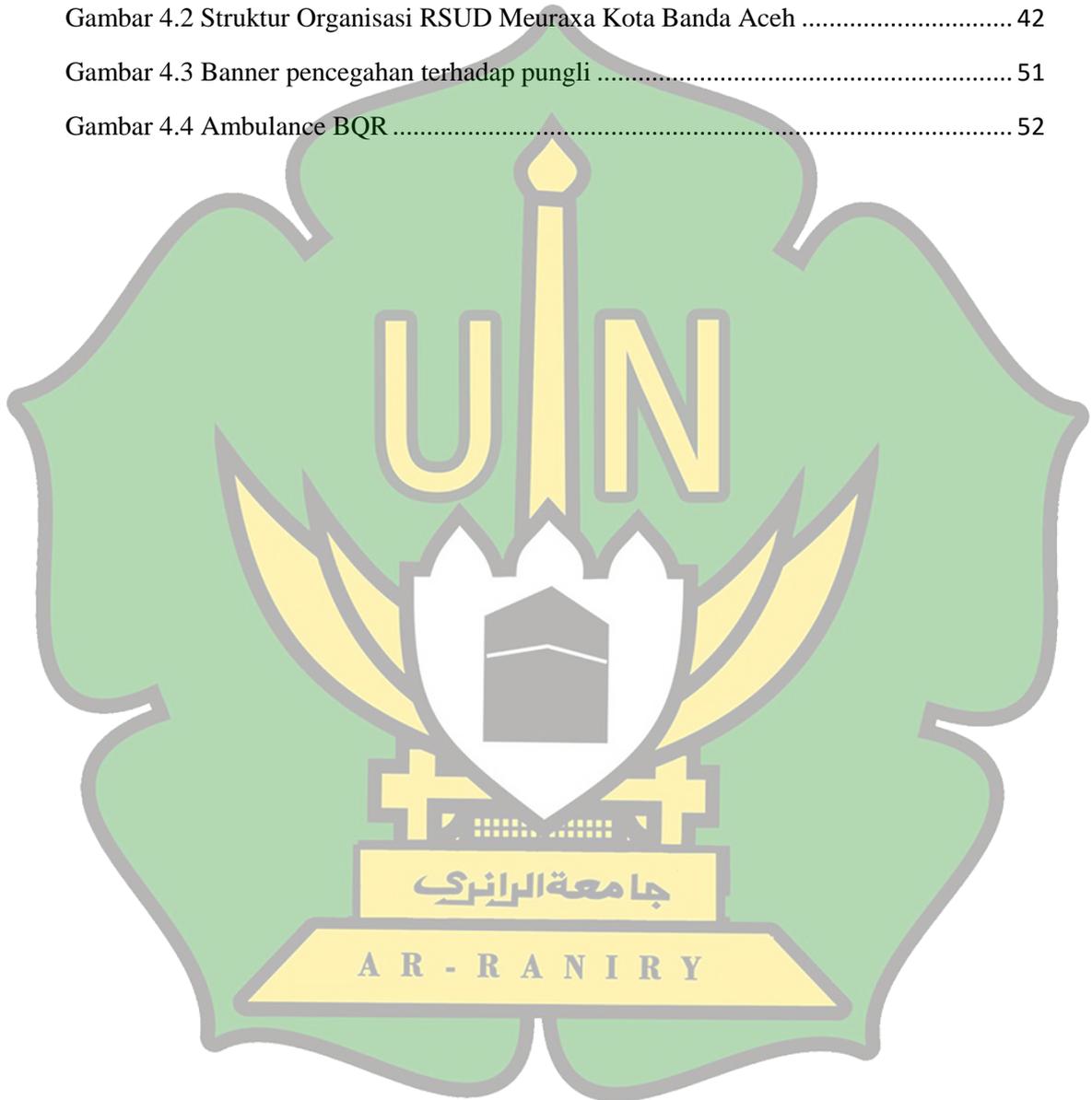
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan Rawat Inap.....	26
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Profil RSUD Meuraxa Banda Aceh.....	39



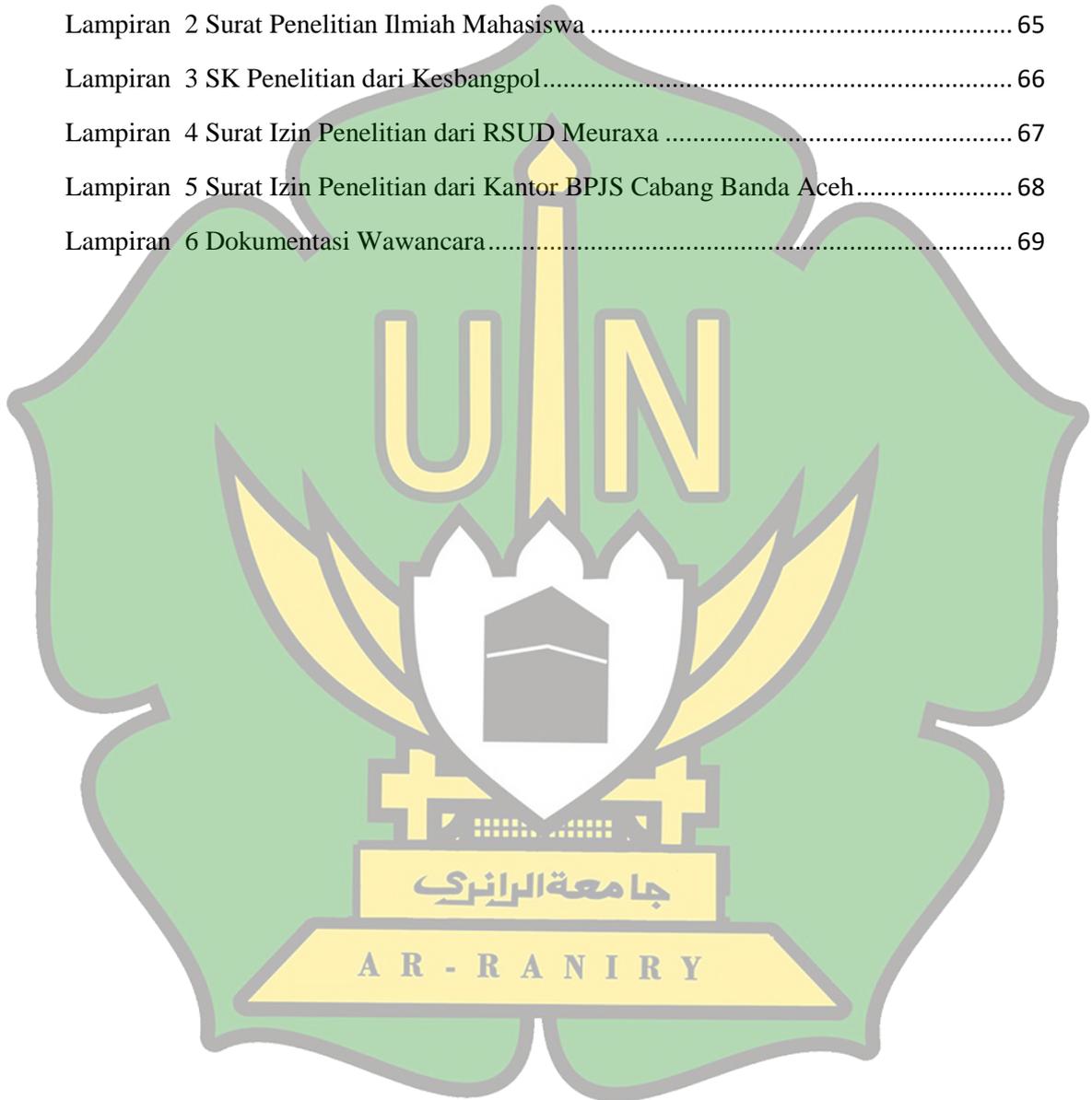
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh .....	42
Gambar 4.3 Banner pencegahan terhadap pungli .....	51
Gambar 4.4 Ambulance BQR .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi .....	64
Lampiran 2 Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa .....	65
Lampiran 3 SK Penelitian dari Kesbangpol.....	66
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari RSUD Meuraxa .....	67
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Kantor BPJS Cabang Banda Aceh.....	68
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara.....	69



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai pelayan publik, pegawai pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif adalah proses pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pemberian layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Konsep ini sangat relevan untuk diimplementasikan di semua sektor pemerintahan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, layanan yang diberikan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, yang berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan dan penilaian layanan, menjamin layanan yang berkualitas, efisien, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur.<sup>1</sup>

Pelayanan publik di Indonesia merupakan fokus utama bagi setiap individu. Menyediakan layanan berkualitas tinggi dalam sektor jasa dan produk kepada rakyat adalah tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah daerah. Setiap warga negara di Indonesia berhak menerima layanan prima, serta memiliki hak untuk dilayani dengan baik. Pelayanan publik yang efektif dapat secara tidak langsung meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperbaiki standar hidup yang mereka nikmati.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sinambela, L.P. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2010), 3.

<sup>2</sup> Yusfadiyah, N. S. I. (2018). *Pelaksanaan E-Health pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Dalam konteks memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka, New Public Service muncul sebagai sebuah paradigma baru dalam manajemen administrasi publik yang berfokus pada layanan publik. Paradigma ini bertujuan untuk mengakui masyarakat sebagai penerima layanan bukan sebagai konsumen. Jika masyarakat dianggap konsumen, hal ini dapat menimbulkan praktik diskriminatif dalam pelayanan yang didasarkan pada status ekonomi mereka. Implementasi dari layanan publik yang dilakukan pemerintah harus berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Seperti dalam sektor kesehatan, pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan yang baik adalah contoh dari implementasi layanan publik yang diperankan oleh pemerintahan.<sup>3</sup>

Layanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam struktur tertentu untuk mencegah serta memperbaiki kesehatan, merawat dan mengatasi penyakit, serta meningkatkan kesehatan komunitas secara keseluruhan. Awalnya, layanan kesehatan hanya berfokus pada pengobatan dan pemulihan dari penyakit, tetapi kemudian berkembang menjadi pendekatan yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan yang mencakup upaya promosi (peningkatan kesehatan), pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi.<sup>4</sup>

Salah satu layanan esensial yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah fasilitas kesehatan di rumah sakit, karena kebutuhan masyarakat akan kepuasan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien tidak

---

<sup>3</sup> Sumarto, R. H. (2018). New Public Service Pada Pelayanan Kesehatan (Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan). *Public Corner*, 13(2), 1-12.

<sup>4</sup> Hidayat, R. A. (2017). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran*, 16(2), 128.

hanya tercapai ketika penyakit mereka diobati, tetapi juga melalui pelayanan yang prima dari rumah sakit, yang merupakan solusi atas tuntutan tersebut.<sup>5</sup>

Rumah Sakit merupakan lembaga yang menawarkan layanan kesehatan kepada publik. Faktor-faktor seperti kemajuan dalam pengetahuan kesehatan, teknologi, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, membentuk karakteristik unik dari setiap rumah sakit. Lembaga ini harus senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar terjangkau dan dapat menunjang pencapaian tingkat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.<sup>6</sup>

Salah satu indikator masalah dalam kualitas layanan di sebuah rumah sakit adalah munculnya keluhan dari pengguna layanan kesehatan. Keluhan tersebut seringkali berkaitan dengan perilaku dan tindakan para dokter, perawat, staf administrasi, kelambanan dalam layanan, ketersediaan obat, infrastruktur yang tidak memadai, serta peralatan medis yang kurang lengkap. Layanan kesehatan yang tidak memenuhi ekspektasi pasien seharusnya dijadikan sebagai umpan balik bagi institusi layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitasnya. Jika sebuah fasilitas layanan kesehatan bisa memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka pasien tersebut akan cenderung kembali menggunakan fasilitas tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Pasien selalu memilih fasilitas kesehatan yang kualitas pelayanannya sesuai atau melebihi ekspektasi mereka.

Untuk menjalankan layanan kesehatan yang baik, sangat penting untuk memiliki cukup tenaga kesehatan. Keadaan kekurangan tenaga medis dapat

---

<sup>5</sup> Nawawi, Ismail, Public Policy, (Surabaya : Putra Media Nusantara, 2009). 113.

<sup>6</sup> Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009

meningkatkan beban kerja dan berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan, yang mungkin membuat pasien merasa tidak terpuaskan. Di samping itu, setiap rumah sakit harus memiliki fasilitas kesehatan dan sarana pendukung yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan mereka. Fasilitas ini meliputi bangunan dan infrastruktur, ketersediaan tempat tidur rawat inap, serta peralatan yang diperlukan.<sup>7</sup>

Pemerintah memfasilitasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sesuai dengan Undang-undang No. 40 tahun 2004. Selain menanggung biaya medis keluarga saat sakit, BPJS Kesehatan juga menawarkan premi yang lebih ekonomis dibandingkan asuransi kesehatan swasta. Peserta BPJS Kesehatan dapat menikmati beragam fasilitas medis, termasuk fasilitas rawat inap kelas III di rumah sakit.

BPJS Kesehatan, atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam menjalankan program asuransi kesehatan. Asuransi ini memberikan perlindungan bagi peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Peserta adalah setiap individu, termasuk warga negara asing yang telah bekerja minimal 6 bulan di Indonesia dan telah membayar iuran, dimana iuran dapat juga ditanggung oleh pemerintah. Fasilitas Kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyediakan layanan kesehatan

---

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah RI No.47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan.

kepada individu yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dikelola oleh pemerintah pusat, daerah, serta masyarakat.<sup>8</sup>

Penelitian ini mengkaji tentang Layanan Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III di RSUD Meuraxa. Kelas III adalah kelas dengan biaya iuran paling terjangkau dibandingkan kelas lainnya, menawarkan fasilitas ruangan yang bisa menampung 4 hingga 6 pasien, tergantung kapasitas rumah sakit tersebut. Berdasarkan Perpres Nomor 64 Tahun 2020, tarif iuran untuk kelas III meningkat dari Rp 25.500 menjadi Rp 42.000 per bulan. Fasilitas yang disediakan di kelas ini relatif standar. Peserta BPJS Kesehatan mungkin belum sepenuhnya paham tentang berapa lama mereka dapat menjalani perawatan inap di rumah sakit dalam program ini.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengeksplorasi apakah terdapat perbedaan dalam layanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kelas III dengan kelas yang lainnya, serta bagaimana pelayanan yang diberikan oleh RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh kepada pasien BPJS Rawat Inap Kelas III. Proses ini meliputi dari fase masuk pasien, prosedur pendaftaran administratif, pemeriksaan medis, sampai pada saat pasien keluar setelah menjalani perawatan inap. Hal ini telah memicu rasa ingin tahu peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah krusial dalam proses penelitian, di samping memahami latar belakang dan formulasi dari masalah itu sendiri. Dari

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 71 tahun 2013

latar belakang yang telah disebutkan, peneliti berhasil mengidentifikasi berbagai isu yang akan dijadikan fokus dalam penelitian yang akan datang, antara lain:

1. Kurangnya Pemahaman Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terkait alur pendaftaran hingga selesai masa perawatan.
2. Adanya faktor penghambat Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

### **1.3 Rumusan masalah**

1. Bagaimana Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh?
2. Apa Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoritis penelitian ini bisa menambah literatur dan sumber informasi terkhusus dilingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, terkait Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

2. Kegunaan Secara praktis bagi pemerintah sebagai masukan untuk meningkatkan Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

