



**PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DAN
RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT DI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

INTI YASWINA RAHMAH

NIM 150803101012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DAN
RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT DI JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

INTI YASWINA RAHMAH

NIM 150803101012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**BPJS PATIENT REGISTRATION SERVICE INPATIENT AND OUT
PATIENT AT BINA SEHAT HOSPITAL IN JEMBER**

REAL JOB PRACTICE REPORT

Lent as one of condition to get Ahli Madya title
Study Program Diploma III Management Company Major Of Management
Economic And Business Faculty University Of Jember

By :

INTI YASWINA RAHMAH

NIM 150803101012

STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMEN COMPANY

MAJOR OF MANAGEMENT

ECONOMIC AN BUSINESS FACULTY

UNIVERSITY OF JEMBER

2018

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DAN
RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT DI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : INTI YASWINA RAHMAH
NIM : 150803101012
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

19 APRIL 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Bambang Irawan M.Si
NIP. 196103171988021001

Ana Mufidah S.E.,M.M
NIP. 198002012005012001

Anggota,

Fajar Destari S.E.,M.M
NIP. 197912062015042001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M., Ak.,CA
NIP 197107271995121001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : INTI YASWINA RAHMAH
NIM : 150803101012
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN PADA RUMAH
SAKIT BINA SEHAT DI JEMBER

Jember, 2 April 2018

Laporan Praktek Kerja Nyata

**Mengetahui
Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan**

**Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing**

Drs. Sudaryanto, MBA. Ph.D.

NIP. 196604081991031001

Dr. Sumani, S.E., M.Si.

NIP. 196901142005011002

MOTTO

“Apapun yang terjadi hari ini bersabarlah, Memang tidak mudah, tetapi bersabar akan menjadikan damai dalam kesulitan, dan upayamu lebih lancar untuk sukses walaupun ada masalah”

(Mario Teguh)

“Kesuksesan bukan tentang seberapa banyak uang yang kamu hasilkan, tapi seberapa besar kamu bisa membawa perubahan untuk hidup orang lain.”

(Michelle Obama)

“Belajarlh dari masa lalu, hiduplah untuk hari ini, dan berharaplah untuk masa depan. Yang paling penting, jangan berhenti bertanya”

(Albert Einstein)

“Banyak kegagalan hidup terjadi karena orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya kesuksesan ketika mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

“Semua mimpi akan menjadi nyata jika kita mempunyai keberanian untuk mengejarnya”

(Walt Disney)

Persembahan

Alhamdulillah, Saya ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala izin agar dapat saya persembahkan karya ini untuk :

1. Kedua orang tuaku, Ayah (H.Suyanto) dan Ibu (Hj.Sri Winarni), yang telah mendoakan dan memberiku kasih sayang dan semangat untuk keberhasilanku.
2. Kakak, Om, Tante, Sepupu, yang selalu mensupoartku untuk selalu semangat dan tidak boleh menyerah disaat aku mulai lelah.
3. Guru – guruku dari mulai Taman Kanak – Kanak sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberi saya bekal ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Teman – temanku baik dari kecil sampai sekarang, yang selalu menghiburku.
5. Orang – orang disekitarku yang aku sayangi, yang selalu membantuku dan selalu ada.
6. Almamater Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur atas karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Sehat Di Jember”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat akademis guna menyelesaikan setudi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan laporan ini terutama kepada :

1. Bapak Dr.Muhammad Miqdad, SE., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember
2. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
3. Bapak Dr.Sumani, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian penulisan laporan ini.
4. Bapak Dr.Bambang Irawan M.Si. Ibu Ana Mufidah S.E,M.M. Ibu Fajar Destari S.E,M.M, selaku dosen penguji.
5. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember terima kasih atas bekal ilmu yang telah diberikan kepada saya.
6. Ibu dr. Maria Ulfah, MMRS., selaku Direktur Rumah Sakit BINA SEHAT Jember dan seluruh karyawan Rumah Sakit BINA SEHAT Jember atas kesediaanya memberi waktu dan tempat untuk pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.
7. Ibu Hj.Sri Winarni dan Bapak H.Suyanto yang memberikan semangat, doa dan kasih sayang untukku.

8. Teman – teman seperjuangan Diploma III Manajemen Perusahaan angkatan 2015 yang seelalu memberikan dorongan dan semangat.
9. Semua pihak yang telah membantu saya untuk dapat menyelesaikan laporan ini.

Dengan keterbatasan yang saya miliki, saya menyadari bahwa dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata – kata masih kurang dari sempurna, maka saya mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat.

Harapan saya semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca dalam memberikan referensi.

Jember, 2 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL IN ENGLISH	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .4	
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Jadwal Praktek Kerja Nyata	4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian dan Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	5
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.2 Pengertian Pelayanan	7
2.3 Pelayanan Jasa	7
2.4 Pelayanan Rumah Sakit	8
2.4.1 Pengertian dan Tujuan Rawat Inap	8
2.4.2 Pengertian dan Tujuan Rawat Jalan	9
2.5 Pengertian Pasien	9
2.5.1 Pasien Umum	10
2.5.2 Pasien BPJS.....	10
2.6 Asuransi Kesehatan	10
BAB 3 GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT BINA SEHAT	12
3.1 Latar Belakang Sejarah Rumah Sakit Bina Sehat	12
3.1.1 Visi, Misi, Motto, Nilai – nilai budaya Rumah Sakit	13
3.1.2 Tujuan dan Sasaran Strategis	14
3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bina Sehat	16
3.2.1 Susunan Tingkat Jenjang dan Tugas Pokok Masing-masing bagian	16

3.3	Kegiatan Pokok Rumah Sakit Bina Sehat	17
3.3.1	Layanan di Rumah Sakit Bina Sehat.....	17
3.3.2	Jenis Pelayanan	20
3.4	Kegiatan Bagian Yang Dipilih	22
BAB 4 HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA		23
4.1	Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	23
4.1.1	Pasien BPJS.....	23
4.1.2	Pasien Umum	25
4.2	Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap Melalui IGD	26
4.2.1	Pasien BPJS.....	26
4.2.2	Pasien Umum	28
4.3	Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap Melalui Poli	29
4.3.1	Pasien BPJS.....	29
4.3.2	Pasien Umum	31
4.4	Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	32
4.4.1	Identifikasi Permasalahan	32
4.4.2	Alternatif Solusi	32
BAB 5 KESIMPULAN		33
DAFTAR PUSTAKA		34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Bina Sehat	15
Gambar 4.1 : Alur Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS.....	24
Gambar 4.2 : Alur Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Umum	25
Gambar 4.3 : Alur Pendaftaran Rawat Inap Melalui IGD Pasien BPJS	27
Gambar 4.4 : Alur Pendaftaran Rawat Inap Melalui IGD Pasien Umum.....	28
Gambar 4.5 : Alur Pendaftaran Rawat Inap Melalui Poli Pasien BPJS.....	30
Gambar 4.6 : Alur Pendaftaran Rawat Inap Melalui Poli Pasien Umum	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 3.3 : Jenis Pelayanan Medik Rumah Sakit Bina Sehat	20



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Permohonan Tempat PKN	35
Lampiran 2 : Balasan Permohonan Tempat PKN	36
Lampiran 3 : Permohonan PKN Kepada Bakesbangpol	37
Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Tempat PKN Dari Bakesbangpol	38
Lampiran 5 : Surat Pernyataan PKN	39
Lampiran 6 : Rincian Biaya PKN	40
Lampiran 7 : Nilai Hasil PKN (Pendaftaran Pasien Rawat Jalan)	41
Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN (Pendaftaran Pasien Rawat Inap)	42
Lampiran 9 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN	43
Lampiran 10 : Kartu Konsultasi	44

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi ditahun 2014.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, dan akuntabilitas.

Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI (UUBPJS, 2011).

(http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjskehatan_397/definisi-bpjs-kesehatan-24)

Program Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan sistem *managed care*, yaitu asuransi kesehatan yang mengintegrasikan pembiayaan dan penyediaan perawatan kesehatan dalam suatu sistem yang mengelola biaya, sehingga yang mengajukan klaim adalah dari pihak penyedia pelayanan kesehatan yaitu puskesmas, klinik ataupun rumah sakit. Penyedia Pelayanan Kesehatan Tingkat Primer (puskesmas, klinik dsb) dibayarkan secara kapitasi oleh BPJS Kesehatan yaitu PPK dibayar dimuka per orang per bulan (*per member per month*) tergantung jumlah peserta yang memilih PPK Primer tersebut. Sedangkan Penyedia Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan (Rumah Sakit) dibayarkan melalui tarif INA CBGs oleh BPJS Kesehatan. INA CBGs merupakan sebuah singkatan dari Indonesia Case Base Groups yaitu sebuah aplikasi yang digunakan Rumah Sakit untuk mengajukan klaim kepada pemerintah. Sistem INA CBGs ini menganut sistem *prospective payment* yaitu metode pembayaran yang dilakukan atas layanan kesehatan yang besarnya sudah diketahui sebelum pelayanan kesehatan diberikan. Contoh pembayaran prospektif adalah *global budget, per diem, kapitasi dan case based payment (casemix)*. Sistem INA CBGs di Indonesia merupakan sistem *casemix based group* dengan pengertian yang dapat disederhanakan adalah biaya satuan per diagnosis penyakit atau kelompok penyakit, bukan biaya satuan per jenis pelayanan medis atau non medis yang diberikan. (Ilyas:2006:hal 56-57).

Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik. Respon masyarakat pemegang kartu BPJS masih mengeluhkan kurang puas karena arahan yang diterimanya ketika menjelaskan tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk administrasi, sehingga pasien merasa berat hati melakukan arahan yang diberikan. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS padahal pada dasarnya pelayanan yang diberikan sama tetapi perasaan pasien yang merasa bahwa terdapat pelayanan yang sedikit berbeda karena memang untuk hal persyaratan pasien BPJS lebih rumit dibanding pasien umum. (www.jamsosindonesia.com).

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis laksanakan pada tanggal, 8 Januari 2018 di bagian pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap RSUD Bina Sehat penulis menemukan berbagai macam permasalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan persyaratan BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap. Oleh karena itu pentingnya informasi yang terkait dengan pelayanan pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat. permasalahan yang sering terjadi antara lain seperti tidak adanya surat rujuk kontrol dari faskes pertama. Faskes pertama atau sering disebut pelayanan kesehatan tingkat primer yaitu Puskesmas dan kelinik. Selain tidak adanya surat rujuk kontrol dari faskes pertama, tulisan diagnosa dokter yang sulit dibaca membuat karyawan kesulitan dalam mengkoding diagnosa. Maka dengan permasalahan diatas, penulis mengambil judul Laporan Tugas Akhir “Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Sehat Di Jember”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini agar dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi saya dan instansi atau lembaga perwakilan selaku objek pelaksanaan dari kegiatan magang ini. Adapun tujuan yang ingin saya capai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.
2. Untuk membantu pelaksanaan pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis/kerja tentang pelaksanaan pendaftaran pasien BPJS Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di Rumah Sakit BINA SEHAT Jember yang beralamatkan di Jl. Jayanegara No.7 Jember.

1.3.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu 1(bulan) mulai tanggal 8 Januari sampai dengan 12 Februari 2018, 212 kerja efektif. Adapun jam kerja pada Rumah Sakit BINA SEHAT Jember adalah sebagai berikut :

Senin – Sabtu : 07.00 – 14.00

Istirahat : Menyesuaikan pasien (Jika tidak ada pasien baru bisa istirahat)

Minggu : Libur

1.4 Jadwal Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (magang) akan menyesuaikan dengan jadwal lembaga atau instansi. Tabel 1.1 menjelaskan jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Keterangan	Minggu Ke					Jumlah Jam
		I	II	III	IV	V	
1	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan Rawat Jalan	X					1
2	Penjelasan tentang kebijakan proses melayani pasien	X					2
3	Membantu mengerjakan status medis Rawat Jalan dan menerima pasien mendaftar Rawat Jalan	X					81
4	Perkenalan dengan karyawan RI			X			1
5	Membantu melayani dan mendata pasien Rawat Inap			X	X	X	125
6	Konsultasi dengan dosen pembimbing mengenai laporan	X	X	X	X	X	4
Total kegiatan PKN							214

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan strategis dari organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Bermacam – macam pendapat tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, antara lain adanya yang menciptakan *human resource*, ada yang mengartikan sebagai *manpower management* serta ada yang menyetarakan dengan pengertian Sumber Daya Manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Akan tetapi, pada Manajemen Sumber Daya Manusia yang mungkin tepat adalah *human resource management* (Manajemen Sumber Daya Manusia) dengan demikian secara sederhana pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Mengelola Sumber Daya Manusia.

Menurut Simamora (1997), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pembelian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler(1997), Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “orang” atau Sumber Daya Manusia dari posisi seorang manajemen meliputi, perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan, dan penilaian.

Sementara itu, *Schuler et al.* (1992), mengartikan Manajemen Sumber Daya Manusia, merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai Sumber Daya Manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan – tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Berdasarkan definisi tersebut diatas dapat disimpulkan Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan,

pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. (Sutrisno:2009:5-6)

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tiap organisasi, termasuk perusahaan, menetapkan tujuan – tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam mememanajemi setiap Sumber Dayanya termasuk Sumber Daya Manusia. Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing – masing organisasi.

Menurut Cushway (dalam Irianto, 2001), tujuan MSDM meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan perosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Sementara itu, menurut Schuler et al, (dalam Irianto, 2001), setidaknya MSDM memiliki tiga tujuan utama, yaitu:

1. Memperbaiki tingkat produktivitas.
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek – aspek legal.

(Sutrisno:2009:7 - 8)

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:646), pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani kebutuhan, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).

Dalam sebuah perusahaan selalu ada sebuah pelayanan. Banyak para ahli yang mengartikan pelayanan, antara lain menurut *Kotler* menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan, kesehatan. (<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html>)

2.3 Pelayanan Jasa

Yaitu bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen terhadap jasa yang ditawarkan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Pada dasarnya pelayanan jasa merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, seperti kenyamanan atau pemecahan masalah yang dihadapi oleh konsumen. (<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html>)

1.3 Pelayanan Rumah Sakit

Di dalam Rumah Sakit ada dua pelayanan yang tersedia, yaitu :

1. Pelayanan Rawat Inap
2. Pelayanan Rawat Jalan

2.4.1 Pengertian dan Tujuan Rawat Inap

a. Pengertian Rawat Inap

Rawat Inap Atau Opname adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Fasilitas Rawat inap disediakan dan dijalankan secara sistematis oleh tenaga medis dan *non*-medis, disediakan oleh pihak penyedia pelayanan kesehatan (klinik, rumah sakit, puskesmas).

<http://www.idmedis.com/2015/12/rawat-inap-opname-pengertian-kualitas.html>

b. Tujuan Rawat Inap

1. Untuk memudahkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif.
2. Untuk memudahkan menegakkan diagnosis pasien dan perencanaan terapi yang tepat.
3. Untuk memudahkan pengobatan dan terapi yang akan dan harus didapatkan pasien.
4. Untuk mempercepat tindakan kesehatan.
5. memudahkan pasien untuk mendapatkan berbagai jenis pemeriksaan penunjang yang diperlukan.
6. Untuk mempercepat penyembuhan penyakit pasien.
7. Untuk memenuhi kebutuhan pasien sehari – hari yang berhubungan dengan penyembuhan penyakit, termasuk pemenuhan gizi.

<http://www.idmedis.com/2015/12/rawat-inap-opname-pengertian-kualitas.html>

2.4.2 Pengertian dan Tujuan Rawat Jalan

a. Pengertian Rawat Jalan

Rawat Jalan (*Outpatient*) adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*).

Pelayanan rawat jalan ini tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*).

<http://lely2790ueu.blogspot.co.id/2015/10/pelayanan-rawat-jalan-yang-baik.html>

b. Tujuan Rawat Jalan

Tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan (Standart pelayanan Rumah sakit, dirjen yanmed depkes RI thn 1999).

Sedangkan Fungsi dari pelayanan rawat jalan adalah sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan dan pengobatan pasien oleh dokter ahli dibidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan.

<http://lely2790ueu.blogspot.co.id/2015/10/pelayanan-rawat-jalan-yang-baik.html>

2.5 Pengertian Pasien

Yang dimaksud dengan pasien adalah orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit). Pasien dalam praktek sehari – hari sering dikelompokkan ke dalam berikut ini :

1. Pasien dalam, yaitu pasien yang memperoleh pelayanan tinggi atau dirawat pada suatu unit pelayanan kesehatan tertentu, atau dapat juga disebut dengan pasien yang dirawat di Rumah Sakit.

2. Pasien luar, yaitu pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan tertentu atau disebut juga pasien Rawat Jalan.
3. Pasien opname, yaitu pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan dengan cara menginap/mondok dan dirawat di Rumah Sakit atau disebut dengan pasien Rawat Inap. (Iskandar:1998:57)

Pasien di Rumah Sakit juga di bedakan menjadi dua bagian yaitu

1. Pasien Umum
2. Pasien BPJS

2.5.1 Pasien Umum

Pasien umum yaitu orang sakit atau pasien yang mendapat pelayanan medis dengan membayar menggunakan uang pribadi.

2.5.2 Pasien BPJS

Pasien BPJS yaitu orang sakit atau pasien yang mendapat pelayanan medis dengan cara pembayarannya menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial. BPJS ini bersifat wajib yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

(http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjskesehatan_397/definisi-bpjs-kesehatan-_24)

2.6 Asuransi Kesehatan

Yaitu salah satu jenis produk asuransi yang ditawarkan untuk memberikan proteksi kepada tertanggung dengan cara menjamin biaya kesehatan atau perawatan di Rumah Sakit. Hampir seluruh perusahaan asuransi di Indonesia telah menyediakan produk asuransi kesehatan.

Kini, produk asuransi kesehatan tidak hanya ditawarkan oleh perusahaan asuransi sosial saja, tapi juga diselenggarakan oleh perusahaan asuransi jiwa dan perusahaan asuransi umum. Asuransi kesehatan memberikan jaminan biaya Rumah Sakit termasuk perawatan yang tergolong dalam Rawat Inap dan Rawat Jalan.

<https://googleweblight.com/i?u=https://www.pasarpolis.com/blogs/pengertian-asuransi-kesehatan-beserta-manfaatnya&hl=id-ID>

Ada berbagai macam asuransi yang ada di Indonesia antara lain yaitu BPJS.

a. Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum public yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Kedua badan tersebut pada dasarnya mengemban misi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Mengingat pentingnya peranan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawab kinerja setiap individunya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan baik BPJS kesehatan maupun BPJS ketenagakerjaan. (http://www.jamsosindonesia.com/teropong/subdetail/bpjs-kesehatan_397/definisi-bpjs-kesehatan-_24)

BAB 3. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT BINA SEHAT

3.1 Latar Belakang Sejarah Rumah Sakit Bina Sehat

Bulan Maret tahun 1995, Yayasan Bina Sehat membuka Balai Pengobatan (BP) Bina Sehat yang beralamat di Jalan Jayanegara No. 7 Jember, dengan kegiatan pelayanan kesehatan Rawat Jalan pagi dan sore yaitu Poli Umum dan Poli Gigi serta *Medical Check Up* (TKI & Umum). Pada Bulan Juli tahun 1995, bekerjasama dengan PT. JAMSOSTEK (Persero) melayani Program Jaminan Kesehatan (JPK) paket dasar (A) untuk wilayah Jember, Lumajang dan Bondowoso.

Pada tahun 2000, Pelayanan BP Bina Sehat bertambah dengan dibukanya Klinik Ibu dan Anak (KIA). Pada tahun 2002, tepatnya pada bulan Oktober, gagasan untuk meningkatkan pelayanan klinik menjadi rumah sakit muncul. Pada tanggal 1 Maret tahun 2003, setelah mendapat ijin bangunan dan HO (*Hinder Ordonantie*) dari Pemerintah Kabupaten Jember, maka status BP Bina Sehat ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bina Sehat. Rawat Inap pada awal beroperasi jumlah tempat tidur terpasang adalah 12 TT, selanjutnya pada tahun 2004 menjadi 25 TT.

Pada Tanggal 13 September 2005, RS Bina Sehat mendapatkan Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: YM.02.04.3.5.4019. Pada tahun ini RS Bina Sehat menambah jumlah TT terpasang menjadi 50 TT, tahun 2006 sebanyak 77 TT, tahun 2007 sebanyak 82 TT, tahun 2008 sebanyak 98 TT, tahun 2009 sebanyak 104 TT, tahun 2010 sebanyak 123 TT, tahun 2011 sebanyak 201 TT, tahun 2012 dan tahun 2013 tetap 201 TT, tahun 2014 sebanyak 202 TT, dan seiring dengan pelayanan terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dilakukan penambahan *bed* terutama Kelas III sehingga jumlah TT pada tahun 2017 menjadi 255 TT. (<https://jemberbusiness.blogspot.co.id/2014/11/rs-bina-sehat.html?m=1>)

3.1.1 Visi, Misi, Motto, Nilai – nilai Budaya Rumah Sakit

1. Visi

Adapun visi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bina Sehat Jember yaitu, Mewujudkan pelayanan kesehatan swasta yang berkualitas sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat dan perkembangan IPTEK dilandasi IMAN dan TAQWA.

2. Misi

Adapun misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bina Sehat Jember yaitu :

1. Membangun Budaya Pelayanan yang sempurna dalam Penampilan, Handal, Tanggap, Peka, Tulus;
2. Menjadikan Rumah Sakit Swasta Tipe B;
3. Menjadi Sarana Pendidikan dan Pengembangan SDM Kesehatan.

3. Motto

Moto yang dimiliki Rumah Sakit Bina Sehat, yaitu :
Senyum, Cepat, Murah, Mutu (SCMM).

4. Nilai-nilai (Budaya) Rumah Sakit

Berpegang pada falsafah : *Mengamalkan perbuatan baik terhadap sesama melalui pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember*, Budaya Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan yang sempurna didalam penampilan, handal, tanggap, peka dan tulus dalam melayani pasien dan membangun sesama dan yang paling penting adalah pasien yang nomer satu. Berpegang pada prinsip baik tujuannya, benar hukumnya dan betul caranya, RS Bina Sehat akan memberikan pelayanan yang terbaik.

<https://jemberbusiness.blogspot.co.id/2014/11/rs-bina-sehat.html?m=1>

3.1.2 Tujuan dan Sasaran Strategis

1. Tujuan

- a. Meningkatkan mutu pelayanan melalui sertifikasi Akreditasi Nasional Versi 2012;
- b. Memberikan pelayanan secara Profesional dan Berbudaya yang memuaskan pasien / keluarganya;
- c. Melengkapi sarana dan prasarana Pelayanan Kesehatan Rujukan;
- d. Menyediakan SDM yang Berkualitas, Profesional, dan Berbudaya;
- e. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan SDM Kesehatan;
- f. Turut serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Jember dan sekitarnya.

2. Sasaran Strategis

- a. Masyarakat sekitar yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan masyarakat luas pada umumnya
- b. Mitra perujuk baik dari Puskesmas dan tenaga medis lainnya (Dokter, Bidan dan perawat)
- c. Sumber daya manusia dibidang medis dan non medis yang berkualitas dan berdedikasi tinggi dalam melayani pasien
- d. Mitra Kerjasama dibidang asuransi dan pembiayaan pasien.

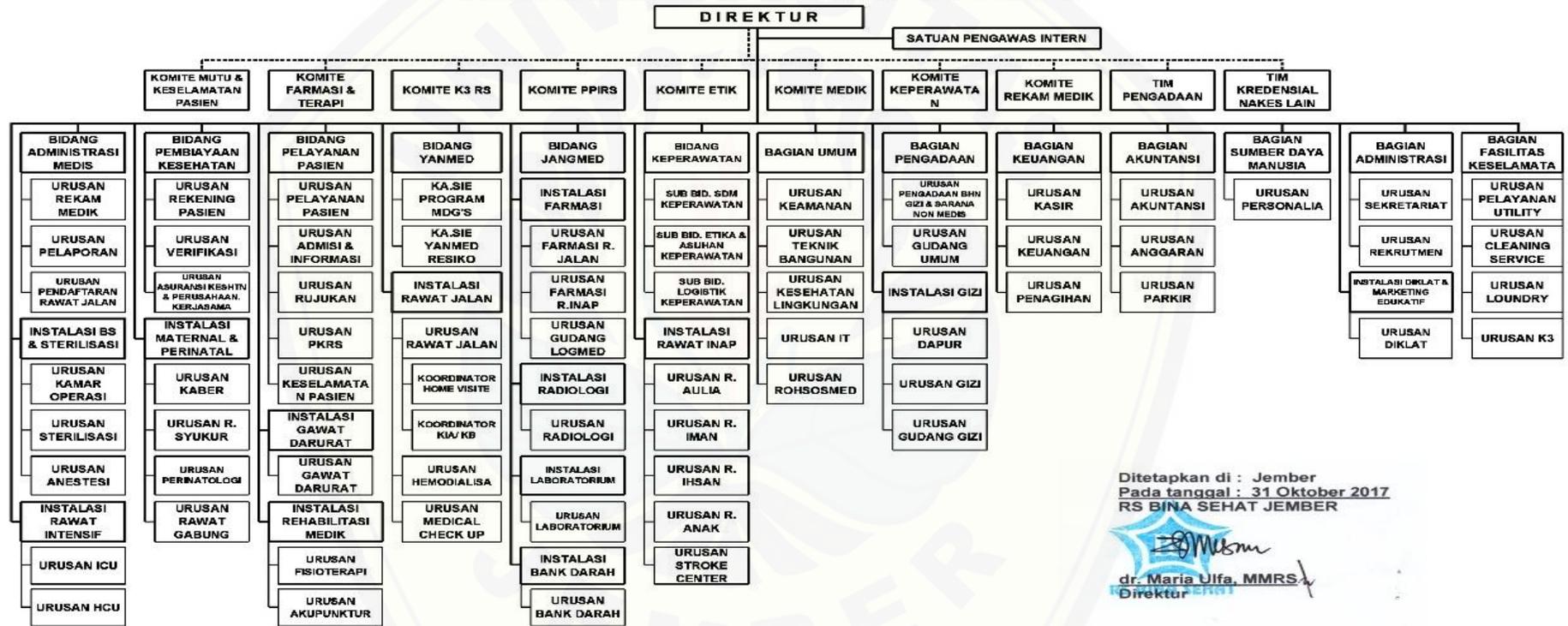
<https://jemberbusiness.blogspot.co.id/2014/11/rs-bina-sehat.html?m=1>

3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bina Sehat

Gambar 3.2 Struktur organisasi

Lampiran SK Direktur Nomor : 480/RSBS/SK/X/2017, Tanggal 31 Oktober 2017

STRUKTUR ORGANISASI RS BINA SEHAT JEMBER



Ditetapkan di : Jember
 Pada tanggal : 31 Oktober 2017
 RS BINA SEHAT JEMBER

dr. Maria Ulfa, MMRS
 Direktur

Keterangan:
 — = Garis Komando dari Direktur ke Kabid/ Kabag/ Ka.Inst
 — = Garis Komando dari Kabid/ Kabag/ Ka.Instalasi ke Sub.B
 - - - = Garis Koordinasi Direktur dengan Komite / Komite deng

oordinator/ Sie
 Ka.Instalasi

3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bina Sehat

Setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun kecil struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting, semakin besar perusahaan semakin penting pula arti dari struktur organisasi, karena pada perusahaan yang besar masalah organisasi semakin bertambah sulit dan kompleks.

Struktur organisasi pada Rumah Sakit Bina Sehat dapat diuraikan sebagai berikut :

3.2.1 Susunan tingkat jenjang dan tugas pokok masing – masing bagian

1. Direktur/kepala Rumah Sakit

Bertanggung jawab pada direksi Rumah Sakit Bina Sehat. Tujuan jabatan memimpin dan mengelola aset Rumah Sakit secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating/directing) dan pengawasan (controlling).
- b. Menyusun kebijakan dan sasaran mutu serta pedoman operasional sistem manajemen mutu.
- c. Memberi rekomendasi/saran untuk diputuskan lebih lanjut oleh atasan (direksi) mengenai pengembangan karyawan.

2. Bidang Pendaftaran Rawat Jalan

Bertanggung jawab kepada Kepala instalasi Rawat Jalan pelayanan medis dan Perawat dalam menyelenggarakan pelayanan pendaftaran Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit.

Mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran pasien Rawat Jalan.
- b. Memberi pengarahan kepada pasien yang mendaftar dilingkungan Rawat Jalan.

3. Bidang Pendaftaran Rawat Inap

Bertanggung jawab kepada Kabid Pelayanan Pasien Rawat Inap dalam menyelenggarakan pelayanan pendaftaran pasien Rawat Inap.

Mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran pasien Rawat Inap.
- b. Memberi pengarahan kepada pasien yang mendaftar kamar pasien.
- c. Memberi ketentuan tata tertib, disiplin dan kelancaran tugas dilingkungan Rumah Sakit.

(<https://jemberbusiness.blogspot.co.id/2014/11/rs-bina-sehat.html?m=1>)

3.3 Kegiatan Pokok Rumah Sakit Bina Sehat

3.3.1 Layanan di RS Bina Sehat

1. Pemeriksaan Canggih

Yaitu alat – alat medis yang menggunakan teknologi modern untuk mendeteksi bagian – bagian dalam tubuh manusia dan juga penyakit yang ada di dalam tubuh yang tidak bisa dilihat secara langsung. Alat – alat pemeriksaan canggih ini ada beberapa yang dimiliki Rumah Sakit Bina Sehat, antara lain yaitu :

a. CT Scan 4 Dimensi

Yaitu suatu alat untuk mendeteksi bagian – bagian tubuh melalui potongan – potongan gambar yang dihasilkannya. Potongan gambar tersebut berupa *pixel (pictur element)* dimana arti dari *pixel* itu sendiri adalah berupa titik – titik kecil gambaran.

b. USG 4 Dimensi (Mammae, Kepala, Abdomen)

Yaitu pemeriksaan yang bertujuan untuk melihat bagian dalam tubuh. Pemeriksaan ini sering digunakan untuk melihat bagian perut, termasuk kandungan dan janin. Dengan USG 4 Dimensi, bentuk dan gerakan bayi dapat dilihat dan direkam.

c. Echocardiography

Yaitu garis luar grafik dari gerakan jantung. Yang bertujuan untuk melihat gelombang – gelombang frekuensi yang disebut *ultrasound* dari bilik - bilik jantung. Echocardiography ini meliputi :

- 1) Pelayanan Hemodialisa, yaitu proses pembersihan darah.
- 2) Pelayanan TB DOTS, yaitu pelayanan untuk pasien tuberkulosis.

Pelayanan 24 Jam:

d. Instalasi Gawat Darurat

Yaitu salah satu bagian dari Rumah Sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.

e. Instalasi Farmasi

Yaitu suatu bagian/unit atau fasilitas dirumah sakit, tempat pnyeleenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri.

f. Laboratorium

Yaitu tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan.

g. Radiologi

Yaitu ilmu kedokteran yang menggunakan radiasi untuk diagnosis dan pengobatan penyakit.

h. *Ambulance*

Yaitu kendaraan yang dilengkapi peralatan medis untuk mengangkut orang sakit atau korban kecelakaan.

2. Pelayanan One Day Care

Yaitu perawatan dalam jangka waktu pendek (relatif singkat), yaitu 1 hari atau 24 jam.

3. Pelayanan Home Visite hingga luar negeri

Yaitu perawatan yang dilakukan dirumah pasien/tempat tinggal pasien.

4. Pelayanan Psikologi

Yaitu pelayan tentang perilaku, mental, dan proses mental manusia secara ilmiah.

5. Medical Check Up:

Yaitu pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh, yang meliputi :

- a. Uji Kesehatan Umum
- b. Uji Kesehatan Calon Karyawan
- c. Uji Kesehatan TKI
 - 1) Layanan Pendidikan Tenaga Medis yang akan bekerja di luar negeri
 - 2) Layanan Diklat Edukatif Kegiatan Dokter Kecil

6. Layanan yang Akan Dikembangkan di Rumah Sakit Bina Sehat

a. Klinik VCT

Yaitu tempat proses konseling pra testing, konseling post testing, dan testing HIV secara sukarela yang bersifat *confidential* dan secara lebih dini membantu orang mengetahui status HIV.

b. Pelayanan Bedah Invasif

Yaitu pelayanan dengan teknik pembedahan sayatan kecil dan menggunakan *mikroskop/endoscopy* modern dan canggih, yang dilakukan oleh tim dokter yang profesional.

c. Pelayanan *High Care Unit* (HCU)

Yaitu unit pelayanan di Rumah Sakit bagi pasien dengan kondisi stabil dari fungsi respirasi, *hemodinamik*, dan kesadaran namun masih memerlukan pengobatan, perawatan, dan pemantauan secara ketat.

3.3.2 Jenis Pelayanan

Tabel 3.3 menjelaskan tentang jenis pelayanan medik yang ada maupun tidak ada di Rumah Sakit Bina Sehat.

Tabel 3.3 Jenis Pelayanan Medik Rumah Sakit Bina Sehat

No	Pelayanan	Ada	Tidak Ada
A	Pelayanan Medik Umum		
1	Pelayanan Medik Dasar	✓	
2	Pelayanan Medik Gigi Mulut	✓	
3	Pelayanan KIA/KB	✓	
B	Pelayanan Gawat Darurat		
1	24 Jam & 7 Hari Seminggu	✓	
C	Pelayanan Medik Dasar		
1	Penyakit Dalam	✓	
2	Kesehatan Anak	✓	
3	Bedah	✓	
4	Obstetri & Ginekologi	✓	
D	Pelayanan Spesialis Penunjang Medik		
1	Radiologi	✓	
2	Patologi Klinik	✓	
3	Anestesiologi	✓	
4	Rehabilitasi Medik		✓
5	Patologi Anatomi	✓	
E	Pelayanan Medik Spesialis Lain		
1	Mata	✓	
2	Telinga Hidung Tenggorokan	✓	
3	Saraf	✓	
4	Jantung dan Pembuluh Darah	✓	
5	Kulit dan Kelamin		✓
6	Kedokteran Jiwa	✓	
7	Paru	✓	
8	Orthopedi	✓	
9	Urologi	✓	
10	Bedah Saraf	✓	
11	Bedah Plastik		✓
12	Kedokteran Forensik		✓
F	Pelayanan Medik Spesialis Gigi Mulut		
1	Bedah Mulut	✓	
2	Konservasi/Endodonsi		✓
3	Orthodonti		✓
4	Periodonti		✓
5	Prosthodonti		✓
6	Pedodonti	✓	
7	Penyakit Mulut		✓

G	Pelayanan Medik Subspesialis		
1	Bedah		✓
2	Penyakit Dalam		✓
3	Kesehatan Anak		✓
4	Obstetri & Ginekologi		✓
5	Mata		✓
6	Telinga Hidung Tenggorokan		✓
7	Saraf		✓
8	Jantung dan Pembuluh Darah		✓
9	Kulit dan Kelamin		✓
10	Jiwa		✓
11	Paru		✓
12	Orthopedi		✓
13	Gigi Mulut/Radiologi		✓
H	Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan		
1	Asuhan Keperawatan	✓	
2	Asuhan Kebidanan	✓	
I	Pelayanan Penunjang Klinik		
1	Perawatan Intensif	✓	
2	Pelayanan Darah	✓	
3	Gizi	✓	
4	Farmasi	✓	
5	Sterilisasi Instrumen	✓	
6	Rekam Medik	✓	
J	Pelayanan Penunjang Non Klinik		
1	Laundry/Linen	✓	
2	Jasa Boga/Dapur	✓	
3	Teknik Dan Pemeliharaan Fasilitas	✓	
4	Pengelolaan Limbah	✓	
5	Gudang	✓	
6	Ambulance	✓	
7	Komunikasi	✓	
8	Kamar Jenazah	✓	
9	Pemadam Kebakaran	✓	
10	Pengelolaan Gas Medik	✓	
11	Penampungan Air Bersih	✓	
K	Pelayanan Khusus		
1	Akupunktur	✓	
2	Hiperbarik		✓
3	Herbal/Jamu		✓
4	Lainnya*Sebutkan		

3.4 Kegiatan Bagian yang Dipilih

Selama melakukan Praktek Kerja Nyata di Rumah Sakit Bina Sehat kegiatan yang sesuai dengan judul laporan Praktek Kerja Nyata yaitu bagian pendaftaran. Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu “Membantu proses pendaftaran pasien Rawat Jalan maupun Rawat Inap”



BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pasien di Rumah Sakit Bina Sehat ada pasien Rawat Jalan dan ada dua golongan yaitu pasien Umum dan pasien BPJS, dua pasien ini tidak ada perbedaan dalam penanganan medis tetapi ada perbedaan dalam proses pendaftaran dan pembayaran.

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata dapat disimpulkan :

1. Pasien Rawat Jalan menggunakan pembayaran BPJS yaitu orang sakit yang tidak perlu pengawasan dokter dengan ketat dan cara pembayarannya menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial. BPJS ini bersifat wajib yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
2. Pasien Rawat Jalan menggunakan pembayan Umum yaitu orang sakit yang tidak perlu pengawasan dokter dengan ketat dan cara pembayarannya secara langsung dan cash ke kasir.
3. Perbedaan berdasarkan SOP pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap
4. Pasien Rawat Inap menggunakan pembayaran BPJS yaitu orang sakit yang memerlukan bantuan medis dan butuh pengawasan ketat dokter dan cara pembayarannya menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial. BPJS ini bersifat wajib yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.
5. Pasien Rawat Inap menggunakan pembayaran Umum yaitu orang sakit yang memerlukan bantuan medis dan butuh pengawasan ketat dokter dan cara pembayarannya secara langsung dan cash ke kasir.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Aziz, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima*. Skripsi, Universitas Andalas.

Dalmy Iskandar,1998. *Rumah Sakit-Tenaga Kesehatan dan Pasien*, Cetakan Pertama, Halaman 57.

Edy Sutrisno,2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ke sembilan, Halaman 5-8.

Ilyas,2006. *Mengenal Asuransi Kesehatan-Review Utilitasi, Manajemen Klaim dan Fround, Kecurangan Asuransi Kesehatan*, Cetakan ke dua, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, Hal 56-57.

Kotler,2017. *Pengertian dan tujuan pelayanan*,

<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>

Lely,2015. *Rawat Jalan Yang Baik*,

<http://lely2790ueu.blogspot.co.id/2015/10/pelayanan-rawat-jalan-yang-baik.html>

Rumah Sakit Bina Sehat,2018. *Gambaran Umum Rumah Sakit Bina Sehat*,

<https://jemberbusiness.blogspot.co.id/2014/11/rs-bina-sehat.html?m=1>.

(12 Maret 2018)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8376/UN.25.1.4/PM/2017 21 November 2017
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Rumah Sakit Bina Sehat Jember
Jl. Jayanegara No 07
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Inti Yaswina Rahmah	150803101012	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 02 Januari 2018 - 02 Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Wakil Dekan I,
Pratiwi, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2 : Balasan Permohonan Tempat PKN

 **RS BINA SEHAT**
Alamat : Jln. Jayanegara 7 Jember Telp. (0331) 422701 Fax. (0331) 424304
Website : www.rsinasehat.co.id email : rs_binasehat@yahoo.com

Jember, 5 Januari 2018

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember
Jl. Kalimantan 37
Jember

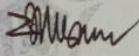
Nomor : 00023/RSBS/II/2018
Perihal : **Balasan Permohonan Tempat PKN**

Dengan hormat,
Menunjuk surat Nomor : 8376/UN.25.1.4/PM/2017 tanggal 21 November 2017 perihal **Permohonan Tempat PKN** bagi mahasiswa Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis di Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang akan dilaksanakan pada bulan **Januari – Februari 2018** yang berjumlah 1 (satu) mahasiswa dengan nama sebagai berikut:

Nama : Inti Yaswina Rahmah
NIM : 150803101012
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan

Pada prinsipnya kami menyetujui dilaksanakannya perihal tersebut diatas dengan syarat mengikuti ketentuan biaya dan tata tertib yang berlaku.

Hormat kami,
RS. BINA SEHAT JEMBER


dr. Maria Ulfah, MMRS
Direktur

Tindakan :
- Kabid. Administrasi Medis
- Arsip

Lampiran 3 : Permohonan PKN Kepada Bakesbangpol



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 937990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 0147/UN.25.1.4/PM/2018 08 Januari 2018
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Kepala Bakesbangpol Kabupaten Jember
 Jl. Letjen S. Parman No. 89 Karangrejo
 Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Inti Yaswina Rahmah	150803101012	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 08 Januari 2018 - 08 Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.


 a.n. Dekan
 Waku Dekan I,
 Dr. Zainuri, M.Si
 NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Tempat PKN dari Bakesbangpol


PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada
Yth. Sdr. Direktur RS. Bina Sehat Jember
di -
JEMBER

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 072/074/415/2018

Tentang
KEGIATAN PKN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penertiban Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember.

Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember 08 Januari 2018 Nomor : 0147/UN25.1.4/PM/2018 perihal Permohonan Tempat PKN

MEREKOMENDASIKAN

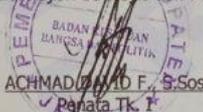
Nama / NIM. : Inti Yaswina Rahmah / 150803101012
Instansi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember
Keperluan : Melaksanakan Kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN)
Lokasi : RS. Bina Sehat Jember
Waktu Kegiatan : 08 Januari s/d 08 Pebruari 2018

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
Tanggal : 10-01-2018
An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER
Kabid. Kajian Strategis dan Politik


ACHMAD ZULHID F., S.Sos
Penata Tk. I
NIP. 19690912 199602 1 001

Tembusan :
Yth. Sdr. : 1. Dekan Fak. Ekonomi & Bisnis Univ. Jember;
2. Yang Bersangkutan.

Lampiran 5 : Surat Pernyataan PKN

SURAT PERYATAAN

Kepada :

Yth. Direktur Rumah Sakit Bina Sehat Jember

Di Tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penyusunan tugas akhir mahasiswa /peneliti dibawah ini :

Nama : INTI YASWINA RAHMAH

NIM : 150803101012

Judul Penelitian : Proses Pelayanan Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Bina Sehat

Memerlukan cara tentang bagaimana alur pendaftaran pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Bina Sehat.

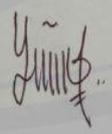
Cara yang telah diketahui akan dipelajari dan digunakan dengan sebagaimana mestinya yaitu untuk melakukan pendaftra Pasien BPJS dan Non-BPJS.

Dan cara tersebut hanya digunakan untuk kepentingan penelitian sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir . Selain itu, sesuai dengan etika mengetahui cara mendata Pasien BPJS dan Non-BPJS peneliti juga menyatakan bersedia untuk :

1. Menjaga kerahasiaan data pasien BPJS dan Non-BPJS
2. Menggunakan cara pendaftaran yang telah dipelajari dengan semestinya
3. Menggunakan data pasien BPJS dan Non-BPJS hanya untuk keperluan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Jember 08 Januari 2018



INTI YASWINA RAHMAH
NIM: 150803101012

Lampiran 7 : Nilai Hasil PKN (Pendaftaran Pasien Rawat Jalan)


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	80	Delapan Nol
2.	Ketertiban	80	Delapan Nol
3.	Prestasi Kerja	70	Tujuh-Nol
4.	Kesopanan	80	Delapan Nol
5.	Tanggung Jawab	79	Tujuh Sembilan

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : INTI YASWINA RAHMAH
 NIM : 150803101012
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *Suci Fitri Mendorawati*
 Jabatan : *PJS. KAUH. PENDAFTARAN RAWAT JALAN*
 Institusi : RUMAH SAKIT BINA SEHAT

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : *[Signature]*


PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN (Pendaftaran Pasien Rawat Inap)


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	80	Delapan Nol
2.	Ketertiban	80	Delapan Nol
3.	Prestasi Kerja	75	Tujuh Lima
4.	Kesopanan	79	Tujuh Sembilan
5.	Tanggung Jawab	79	Tujuh Sembilan

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : INTI YASWINA RAHMAH
 N I M : 150803101012
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Mch. Atris. Musami
 Jabatan : Kabid pelayanan pasien.
 Institusi : RUMAH SAKIT BINA SEHAT

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 9 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : INTI YASWINA RAHMAH
NIM : 150803101012
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PROSES PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS RUMAH SAKIT BINA SEHAT.

(Revisi)
PELAYANAN PENDAFTARAN ^{UPPK} PASIEN RAWAT INAP DAN
RAWAT JALAN ~~DI~~ RUMAH SAKIT BINA SEHAT
DI JEMBER L> PADA

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dr. Sumani, S.E., M.Si.	19690114 200501 1 002	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 02 Januari 2018 s.d 02 Juni 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 02 Januari 2018
Kaprod. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 10 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Poto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150
 Email: feb@unjember.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : INTI YASWINA RAHMAH
 NIM : 150803101012
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PROSES PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS RUMAH SAKIT BINA SEHAT.

Dosen Pembimbing : Dr. Sumani, S.E., M.Si.
 TMT_Persetujuan : 02 Januari 2018 s/d 02 Juni 2018
 Perpanjangan : 02 Juni 2018 s/d 02 Agustus 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	29/01/18	Pembacaan judul	1
2	20/02/18	rusni me I	2
3	12/03/18	all Bab I & rusni me II	3
4	20/03/18	all Bab II & rusni me III	4
5		K Bab IV (rusni	5
6	29/03/18	rusni me III & IV	6
7			7
8	29/07/18	rusni me V & rusni me VI	8
9		kesimpulan & D. Rute	9
10			10
11	02/04/18	all laporan	11
12			12
13			13
14			14
15			15

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001

Jember, 2 April 2018
 Dosen Pembimbing

Dr. Sumani, S.E., M.Si.
 NIP. 19690114 200501 1 002