

KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr SOEDARSO

Oleh:
MUNAWIR TULUS SUGIARTO
NIM. E01109036

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016
E-mail: munawir.diki@yahoo.com

Abstrak

Sejak BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) diberlakukan, terjadi permasalahan yang dialami pasien BPJS secara nasional. Ketidakpuasan pasien maupun fluktuatif jumlah pengunjung. Salah satunya terjadi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman, deskripsi dan analisis mengenai kualitas pelayanan pasien BPJS di RSUD Dr Soedarso. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan ialah teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. Hasil analisis dari penelitian pada dimensi *reliability* ialah belum maksimal yakni pasien masih menunggu kedatangan petugas kesehatan. Dimensi *assurance* pada sikap, kompetensi petugas kesehatan dan keamanan obat cukup seimbang karena masih ada sebagian pasien yang merasa puas. Dimensi *Tangibles* yang belum maksimal pada kenyamanan, kondisi bangunan, jalan dan parkir, stok obat, jumlah tenaga kesehatan dan alat medis. Dimensi *Emphaty* juga belum maksimal pada kemudahan, komunikasi dan kendala, sedangkan perhatian sudah maksimal. Dimensi *Responsiveness* pada waktu pelayanan juga masih belum maksimal.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Instalasi Rawat Jalan, Pasien BPJS, Rumah Sakit.

Abstract

Since BPJS (Social Security Agency) was enacted, there is a problem experienced by patients BPJS nationally. Patient dissatisfaction and fluctuation in the number of visitors. One of them occurred in the installation of Outpatient Hospital Dr Soedarso. Thesis is intended to provide an understanding, description and analysis, the quality of patient care in hospitals BPJS Dr Soedarso. The method used is qualitative method with type research descriptive. The theory used is the theory of the Service Quality Parasuraman, namely reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. The results of the analysis of the research on the dimension of reliability is not yet up to the patient is still awaiting the arrival of medical personnel. Dimensions assurance on attitudes, the competence of health workers and drug safety is quite balanced because there are some patients who feel satisfied. Tangibles dimension has not been up to the convenience, the condition of buildings, roads and parking lots, drug stocks, the number of health workers and medical devices. Dimensions Emphaty also not maximized at ease, communication and constraints, while attention is maximal. Responsiveness dimension at the time the service is still not optimal.

Keywords : Quality Service , Installation Outpatient , Patient BPJS , Hospital.

A. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan kesehatan merupakan amanah Undang-Undang Dasar 1945 kepada pemerintah di Indonesia. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea empat (4), menyebutkan "...memajukan kesejahteraan umum". Salah satu bentuk kesejahteraan umum yang harus diperoleh oleh setiap orang Indonesia ialah memperoleh pelayanan kesehatan, yang di mana pelayanan kesehatan tersebut merupakan hak masing-masing orang. Pada pasal 28H ayat (1) mencantumkan perihal tentang pelayanan kesehatan yang akan diperoleh oleh masing-masing warga Indonesia, yaitu yang berbunyi: "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Pada saat ini telah hadir sebuah asuransi kesehatan yang bernama BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. Sebelum daripada BPJS Kesehatan ada, maka pada tahun 1968 yang telah ada asuransi kesehatan dinamai PT ASKES (Asuransi Kesehatan) Persero. Selama 45 tahun PT ASKES telah bekerja sama dengan pihak sakit untuk melakukan pengasuransian kesehatan tiap warga yang

berobat. Namun tepat pada tanggal 1 Januari 2014, asuransi kesehatan berubah nama menjadi BPJS Kesehatan yang kini telah berjalan hampir 2 tahun.

Kini, BPJS Kesehatan telah bekerja sama fasilitas kesehatan yang telah ditetapkan. Seperti Puskesmas, Rumah Sakit Kota maupun Daerah. Dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, mendefinisikan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Salah satu rumah sakit yang ada di Indonesia ialah RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Dr Soedarso. Rumah sakit ini terletak di Jl. Dr. Soedarso dan didirikan sejak 10 Juli 1973 di Kota Pontianak. Sudah 43 tahun rumah sakit ini melayani kesehatan masyarakat Kalimantan Barat.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan mengalami beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien BPJS terkait pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit di beberapa provinsi yang ada di Indonesia termasuk di RSUD Dr Soedarso. Selain daripada itu, peningkatan angka kunjungan pasien BPJS ke RSUD Dr Soedarso khususnya di Instalasi Rawat Jalan yang menandakan kesehatan masyarakat masih belum baik

dan perlu dibenahi serta butuh pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Fokus Permasalahannya ialah kualitas pelayanan pasien BPJS yang berobat di Instalasi Rawat Jalan. Untuk rumusan permasalahannya ialah bagaimana kualitas pelayanan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pada pasien BPJS yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso.

B. TINJAUAN LITERATUR

Lukman (2003:10) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Teori yang peneliti gunakan ialah teori milik Parasuraman dkk (dalam Bustami, 2011:5) yakni *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*. *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. *Assurance* artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari

bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguan. *Tangibles* ialah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. *Emphaty* ialah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. *Responsiveness* yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

Antara teori kualitas pelayanan dengan permasalahan pelayanan pasien di rumah sakit saling berhubungan karena dengan teori yang digunakan cukup relevan dalam menggambarkan dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit pada pasien.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti ialah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006:3) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku

yang dapat diamati. Alasan peneliti menggunakan metode kualitatif adalah data-data dalam penelitian ini akan berbentuk kata-kata yang tertulis, menggunakan kondisi lingkungan alamiah objek sebagai sumber data serta pertukaran pengalaman yang dialami oleh objek.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan ialah teknik *nonprobability sampling* yang ada beberapa jenis teknik. Yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah *sampling purposive* dan *sampling incidental*. Sedangkan pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data, peneliti memilih pendapat Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013: 91) menyebutkan beberapa aktivitas dari analisis data kualitatif yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penyimpulan data (*data verification*). Sedangkan untuk keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi teknik yaitu cara mencocokkan data pada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Reliability

Kesesuaian janji dari penyedia pelayanan menjadi ukuran dari dimensi

reliability. Prosedur menjadi salah satu ukuran di mana janji penyedia pelayanan kepada pemakai pelayanan. Pada kenyataannya, para pemakai pelayanan, sebut saja pasien BPJS masih kurang puas dengan pelayanan kesehatan pada dimensi *reliability*. Pasalnya saat ini masih berlaku sistem rujukan berjenjang, di mana Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso menjadi rujukan terakhir dan tertinggi di Kalimantan Barat. Sistem rujukan berjenjang merupakan sistem yang dikeluarkan dari BPJS Kesehatan untuk pasien BPJS yang berobat di faskes tingkat pertama maupun lanjutan. Dengan persyaratan kartu BPJS dan surat rujukan, maka pasien BPJS dapat dirujuk untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil dari dimensi ini, pasien BPJS belum merasa puas dengan dengan pelayanan khususnya dimensi *reliability*. Karena selain proses yang panjang, dengan memakan waktu dan biaya serta tenaga pasien dan keluarga, setibanya di Instalasi Rawat Jalan pasien dan keluarganya juga mesti menunggu kedatangan petugas kesehatan.

2. Assurance

Ialah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari reiko dan keragu-raguan. Jika dikaitkan dengan penelitian di Instalasi

Rawat jalan RSUD Dr Soedarso, maka sikap petugas kesehatan pada pasien BPJS, kompetensi petugas kesehatan pada pasien BPJS dan keamanan obat yang dikonsumsi pasien BPJS. Hasil penelitian maka ada sebagian pasien yang puas dengan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso baik pada sikap petugas kesehatan, kompetensi petugas kesehatan dan keamanan obat untuk pasien. Dikarenakan ada faktor kenal tidak kenal ataupun akrab di antara pasien dengan petugas kesehatan. Sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi dimensi ini.

3. **Tangibles**

Yang dimaksudkan ialah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Disesuaikan dengan penelitian, maka kenyamanan pasien saat berada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso, kondisi bangunan, jalan dan parkir, alat medis, stok obat, jumlah petugas kesehatan dan penampilan petugas kesehatan saat bertugas di Instalasi Rawat Dr Soedarso. Hasil dari dimensi ini ialah belum maksimal kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS pada kenyamanan yang dirasakan pasien, kondisi bangunan, jalan dan parkir yang mendapatkan saran dari pasien untuk diperbaiki kembali, alat medis yang sudah

lengkap tapi perlu perawatan, stok obat yang kurang mencukupi untuk seluruh pasien Instalasi Rawat Jalan, jumlah petugas kesehatan yang belum mencukupi kebutuhan pasien Instalasi Rawat Jalan namun pada penampilan sudah rapid an menarik pasien khususnya pasien BPJS.

4. **Emphaty**

Maksudnya ialah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Jika disesuaikan dengan penelitian, maka kemudahan pasien untuk bertemu petugas kesehatan, kendala yang dialami pasien, komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien dan perhatian yang diberikan rumah sakit pada pasien saat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso. Hasil penelitian dari dimensi ini ialah belum maksimalnya kualitas pelayanan pada kemudahan yang dialami pasien, kendala yang masih dialami pasien serta komunikasi yang kurang efektif bagi pasien. Namun untuk perhatiannya sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi.

5. **Responsiveness**

Maksudnya ialah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan

serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dalam penelitian ini yang dimaksud ialah waktu saat pasien BPJS bertemu petugas kesehatan. Hasil dari penelitian ini pasien BPJS masih kurang puas dengan waktu yang diberikan petugas kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso.

E. SIMPULAN

1. *Reliability*. Kualitas pelayanan belum maksimal. Dikarenakan lamanya pasien BPJS menunggu kedatangan petugas kesehatan ditambah dengan waktu yang tidak sedikit untuk mendapatkan kesembuhannya.
2. *Assurance*. Kualitas pelayanan cukup memuaskan bagi sebagian pasien BPJS yang “bertamu” ke Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso. Hal tersebut disebabkan faktor akrab dan kenal antara pasien dengan petugas kesehatan.
3. *Tangibles*. Kualitas pelayanan masih belum maksimal. Karena masih perlu perawatan yang lebih baik dan *penambahan* pada penampilan fisik dan fasilitas di Instalasi Rawat jalan sesuai kebutuhan dan permintaan pasien.

4. *Emphaty*. Kualitas pelayanan masih belum maksimal. Kemudahan pada pasien BPJS belum memenuhi keinginan pasien, komunikasi yang kurang nyaman bagi pasien, kendala yang masih dialami oleh pasien BPJS, namun untuk perhatian bagi pasien di Instalasi Rawat jalan RSUD Dr Soedarso sudah cukup baik.

5. *Responsiveness*. Kualitas pelayanan masih belum maksimal. Sebabnya sedikit waktu untuk pasien yang disediakan petugas kesehatan saat pasien ingin bertanya sejauh mana kondisi medis pasien.

F. SARAN

1. Diperlukan penambahan petugas kesehatan yang mencukupi kebutuhan pasien yang ada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso.
2. Bangun komunikasi antara pasien dengan petugas kesehatan saat pelayanan kesehatan. Petugas kesehatan harus lebih jujur terhadap apa yang seharusnya disampaikan ke pasien.
3. Diperlukan perawatan dan pengembangan sarana dan prasarana yang ada. Seperti perawatan bangunan, jalan dan lapangan parkir, perawatan pada kebersihan, perawatan

dan pembelian peralatan medis untuk melengkapi fasilitas pelayanan, dan meningkatkan pendanaan untuk stok obat agar lebih cukup untuk pasien.

4. Membantu pasien karena tanggung jawabnya bisa dengan cara datang awal untuk menyambut pasien yang akan berobat. Sehingga pasien akan merasa lebih diperhatikan.
5. Manajemen waktu pada petugas kesehatan seperti *rolling*, sehingga petugas kesehatan ada waktu yang cukup untuk lebih tanggap pada pasien. Sehingga pasien merasa dianggap oleh petugas kesehatan yang sedang bertugas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso.

G. REFERENSI

1. Buku-Buku:

- Abdurahman, Mamam. 2011. *Panduan Praktis memahami Penelitian*. Bandung: Lukman Offset
- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Amirullah dan HarisBudiyono. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azwar, Azrul. 1988. *Administrasi Kesehatan, Edisi Kedua*. Jakarta: PT Binarupa Aksara
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga
- Faisal, Sanapiah. 2002. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Rajawali.
- 2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Research*. Bandung: Alfabeta.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2001. *Operation Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara: Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosa Karya: Bandung.
- Nasution. 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: GadjahMada University Press

Subanadkk. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

----- . 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Yamit, Zulian. 2005. *Definisi Kualitas*. Jakarta: Bumi Aksara

2. Internet:

Admin. ----. Daftar Rumah Sakit di Kalimantan Barat. https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_rumah_sakit_di_Kalimantan_Barat (diakses tanggal 06 april 2016 jam 17:18)

Admin. 2014. Laporan Puskesmas. http://siknasonline.depkes.go.id/laporan_puskesmas_detail.php?kd_propinsi=61&tahun=2014 (diakses tanggal 06 april 2016 jam 17:01)

Admin. 2015. Implementasi BPJS masih bermasalah. <http://www.dpr.go.id/berita/detail/id/10536> (diakses tanggal 16 Febuari 2016 jam 10:36)

Admin. 2016. Kasus pasien peserta BPJS sejak diluncurkan 2014. <http://www.arah.com/article/287/5-kasus-pasien-peserta-bpjs-sejak-di-luncurkan-2014.html> (diakses tanggal 28 Maret 2016 jam 20:51)

Admin. 2016. Masyarakat keluhkan pelayanan BPJS Kesehatan.

<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2015/11/20/350633/masyarakat-keluhkan-pelayanan-bpjs-kesehatan> (diakses tanggal 16 Februari 2016 jam 10:39)

Haryono, Asep. 2014. Pasien Keluhkan Pelayanan BPJS RSUD Soedarso. <http://www.pontianakpost.com/metropolis/13297-pasien-keluhkan-pelayanan-bpjs-rsud-soedarso.html> (diakses tanggal 07 Mei 2014 jam 11:24)

Kurnia, Victor Uji. 2013. Objek Penelitian. <http://www.informasi-pendidikan.com/2013/08/objek-penelitian.html?m=1> (diakses tanggal 24 November 2014 jam 14:29)

3. Peraturan:

Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 1992 Tentang Asuransi



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Munawir Tulus Sugiarto
 NIM / Periode lulus : E01109036 / III
 Tanggal Lulus : 29 Maret 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 Program Studi : 1A
 E-mail address/ HP : munawir.diki@yahoo.com / 0898 8258 641

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program Studi1AN..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr Soedarso

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltex*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

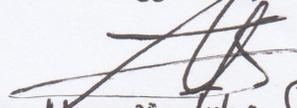
untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui
 Pengelola Jurnal

 De Arifin, S. Sos. M AB
 NIP. 19710502 199702 1 002

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 30 MEI 2016

 Munawir Tulus Sugiarto
 NIM. E011 09 036

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)