

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS  
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI**

disusun dan diajukan oleh

**SABRINA SUCI RAHMADANI. S**

**E011 19 1037**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### **ABSTRAK**

**Sabrina Suci Rahmadani. S (E011191037) dengan skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji” i + 87 Halaman + 37 gambar + 12 Tabel + 30 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. dan Drs. Nelman, M. Si**

Penelitian ini bertujuan untuk Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di RSUD labuang Baji. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS Kesehatan rawat inap dan rawat jalan di RSUD Labuang Baji. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 125 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Pengolahan data dalam penelitian ini berupa editing, koding, data entry, dan transferring serta analisis data yang digunakan yakni analisis statistik deskriptif untuk mendapatkan presentase mengenai kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien secara keseluruhan pasien pengguna BPJS yang merasa puas sebanyak 121 responden atau 96,8% termasuk dalam kategori Puas. Hasil penelitian menunjukkan diantara 4 (empat) indikator kepuasan pasien terdapat 2 (dua) indikator yang memiliki presentase puas tertinggi yaitu pada indikator kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dan kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pasien Pengguna BPJS Kesehatan**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRACT

**Holy Sabrina Rahmadani. S (E011191037) with a thesis entitled "Analysis of Patient Satisfaction of BPJS Kesehatan Users towards Services at the Labuang Baji Regional General Hospital" i + 87 Pages + 37 images + 12 Tables + 30 Bibliography + Appendix + Guided by Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. and Drs. Nelman, M. Si**

This study aims to analyze patient satisfaction of BPJS Kesehatan users towards services at Labuang Baji Hospital. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services that he obtains after the patient compares with what he expects (Pohan, 2007).

This study is a quantifiable descriptive study. The population in this study was patients who use BPJS Kesehatan inpatient and outpatient at Labuang Baji Hospital. The sampling technique using the slovin formula with the number of samples in this study amounted to 125 respondents. The data collection method used is by using questionnaires that are shared directly. The data used in this study are primary data and secondary data. Data processing in this study is in the form of editing, coding, data entry, and transferring as well as a nalysis of the data used, namely descriptive statistical analysis to obtain a percentage of patient satisfaction of BPJS Kesehatan users with services.

The results of the data analysis showed that the overall patient satisfaction variable of BPJS users who were satisfied was 121 respondents or 96.8% included in the Satisfied category. The results showed that among the 4 (four) indicators of patient satisfaction, there were 2 (two) indicators that had the highest percentage of satisfaction, namely in the indicators of satisfaction with access to health services and satisfaction with the quality of health services.

**Keywords : Patientsatisfaction, BPJS Kesehatan User Patients**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SABRINA SUCI RAHMADANI. S

NIM : E011191037

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 30 Januari 2023

Yang menyatakan,



SABRINA SUCI RAHMADANI. S



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : SABRINA SUCI RAHMADANI. S  
NIM : E011191037  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 16 Februari 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.  
NIP 19720507 200212 1 001

Pembimbing II

Drs. Nelman Edy, M.Si  
NIP 19610717 198702 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sabrina Suci Rahmadani. S  
NIM : E011191037  
Program Studi : Ilmu Administasi Publik  
Judul : Analisis Kepuasan Pasien Pengguna  
BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan  
Di Rumah Sakit Umum Daerah  
Labuang Baji

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Februari 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP (  )  
Sekertaris : Drs. Nelman Edy, M.Si (  )  
Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si (  )  
2. Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si (  )

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji dan syukur terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, ridho, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak mengalami kendala. namun berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diselesaikan. Olehnya itu, penulis sangat mengharapkan dan terbuka terhadap saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, **Salman** dan **Rosmiati**, serta adik tercinta **Agung**, terima kasih atas do'a yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan baik moral maupun material yang terus diberikan kepada penulis sampai saat ini, penulis juga berterima kasih kepada **Keluarga dari mama** saya yang senantiasa mendukung penulis dalam menyusun skripsi dan Partner penulis **Aljabar. AN** terima kasih atas senantiasa menjadi pendengar keluh kesah yang baik dan segala bantuan serta dukungan yang tiada hentinya pada saat penulis melaksanakan penelitian hingga proses penyusunan skripsi serta bersenda gurau dalam proses penyusunan skripsi ini.

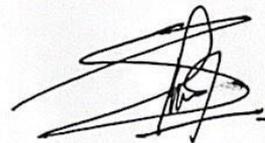
Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Pembimbing I dan **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan **Dr. Nur Indrayati Nr Indar, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. **Drg. Abdul Haris Nawawi, M.Kes** selaku Direktur RSUD Labuang Baji Makassar yang telah memberikan akses untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

10. **Dr. Hj. Nurul Amin, M.Kes** selaku Kepala Bagian Diklat RSUD Labuang Baji Makassar yang membantu dalam melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh jajaran **karyawan RSUD Labuang Baji Makassar** atas bantuannya kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Terima kasih kepada **Pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Labuang Baji Makassar** yang telah bersedia menjadi informan, berbagi cerita, dan pengalaman kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
13. Terima kasih kepada **Bank Rakyat Indonesia (BRI) RO Makassar** atas ilmu, pengalaman dan pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada penulis untuk mengasah hardskill maupun softskill penulis selama mengikuti program **Magang Merdeka (MSIB) Batch 3**.
14. Terimakasih kepada **Divisi SEI (Ibu Vira, Pak Fakhri, Pak Billy, Pak Syukur, Kak Rifkah)** di BRI Regional Office Makassar yang telah membantu, mengarahkan, membimbing, memberikan edukasi tentang perkuliahan maupun aktivitas dalam dunia kerja, serta memberikan kesempatan berkontribusi dalam kegiatan pekerjaan yang dilakukan.
15. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. Miracle Selalu Bersama!
16. Terima kasih yang tak terhingga untuk **Qubetu (Fifi, Fira, Farah, Caca)** yang telah mewarnai hari-hari penulis dari SD sampai sekarang. Semoga apa yang kita mimpikan dapat terwujud.
17. Terima kasih kepada **Keluarga Angelo (Kiki, Yunan, Ikki, Ari)** yang senantiasa menghibur dan menguatkan mental penulis sejak SD sampai sekarang. Semoga kalian cepat menyusul.

18. Terima kasih kepada **Titik (Fina, Fira, Wenni)** atas bantuan dan dukungannya dan menjadi teman seperjuangan penulis di kampus sejak menjadi mahasiswa baru sampai dengan sekarang.
19. Terima kasih kepada **WW (Jabar, Jalil, Parbat, Izzul, Regil, Wenni, Fina, Fira)** yang selalu menghibur dan membantu penulis di kampus sejak menjadi mahasiswa baru sampai dengan sekarang.
20. Terima kasih kepada **Om Maryunis** atas bantuan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
21. Terima Kasih kepada teman-teman **KKN 107 Takalar 15 Desa Bontoloe** atas suka maupun duka selama ber-kkn dan telah menjadi rekan tim yang baik selama masa KKN
22. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.
23. **Last but not least**, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.

Makassar, 30 Januari 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2. Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.1.3. Teori Kepuasan.....	13
2.1.4. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.5. Indikator Kepuasan Pasien .....	17
2.1.6. Aspek Dalam Kepuasan Pasien.....	19
2.2. Konsep Pelayanan .....	21
2.2.1. Pelayanan Kesehatan .....	21
2.2.2. Pelayanan Prima.....	21
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Konsumen.....	25
2.3. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	26
2.3.1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	26
2.3.2. Tugas BPJS.....	27
2.3.3. Pelayanan BPJS .....	28

2.4.	Penelitian Terdahulu .....	29
2.5.	Kerangka Berpikir.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1.	Rancangan Penelitian .....	35
3.2.	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	35
3.3.	Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1.	Populasi .....	36
3.3.2.	Sampel.....	36
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4.1.	Jenis Data.....	38
3.4.2.	Sumber Data.....	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6.	Instrumen Penelitian dan Variabel Penelitian .....	39
3.7.	Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1.	Pengolahan Data .....	43
3.7.2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.8.	Definisi Operasional Variabel .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum RSUD Labuang Baji.....	47
4.1.2	Struktur Organisasi RSUD Labuang Baji.....	49
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Labuang Baji.....	49
4.2	Hasil Penelitian .....	50
4.2.1	Karakteristik Responden .....	50
4.2.2	Analisis Variabel Kepuasan Pasien.....	57
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	61
4.2.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik.....	80
4.3	Pembahasan.....	88
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
5.1.	Kesimpulan .....	90
5.2.	Saran .....	91
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Data jumlah kunjungan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji .....	30
Tabel 3.2 Skor atas jawaban pertanyaan .....	31
Tabel 3.3 Indikator dan Sub Indikator Variabel .....	32
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden di RSUD Labuang Baji Makassa.....	45
Tabel 4.2 Presentase Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.....	51
Tabel 4.3 Presentase Sub Indikator Kepuassan Terhadap Akses Layanan Kesehat.....	55
Tabel 4.4 Presentase Sub Indikator Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	60
Tabel 4.5 Presentase Sub Indikator Kepuasan Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	65
Tabel 4.6 Presentase Sub Indikator Kepuasan Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	70
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik di RSUD Labuang Baji Makassar.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di RSUD Labuang Baji.....	41
Gambar 4.2 Presentase Karakteristik Umur Responden.....	46
Gambar 4.3 Presentase Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 4.4 Presentase Karakteristik Pendidikan Responden.....	48
Gambar 4.5 Presentase Karakteristik Pekerjaan Responden.....	49
Gambar 4.6 Presentase Karakteristik Jenis Perawatan Responden.....	50
Gambar 4.7 Presentase Variabel Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.....	51
Gambar 4.8 Presentase Indikator Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.....	52
Gambar 4.9 Presentase Indikator Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.....	53
Gambar 4.10 Presentase Indikator Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.....	52
Gambar 4.11 Presentase Indikator Kepuasan Pasien di RSUD Labuang Baji.....	54
Gambar 4.12 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	55
Gambar 4.13 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	56
Gambar 4.14 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	57

Gambar 4.15 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	58
Gambar 4.16 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Akses Layanan Kesehatan.....	59
Gambar 4.17 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	60
Gambar 4.18 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	61
Gambar 4.19 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	62
Gambar 4.20 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	63
Gambar 4.21 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan.....	64
Gambar 4.22 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	65
Gambar 4.23 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	66
Gambar 4.24 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	67
Gambar 4.25 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	68
Gambar 4.26 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Proses Layanan Kesehatan.....	69
Gambar 4.27 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien	

Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	70
Gambar 4.27 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	70
Gambar 4.28 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	71
Gambar 4.29 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	72
Gambar 4.30 Presentase Item Pertanyaan Indikator Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Layanan Kesehatan.....	73
Gambar 4.31 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Umur Responden.....	75
Gambar 4.32 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	76
Gambar 4.33 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Responden.....	77
Gambar 4.34 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Responden.....	79
Gambar 4.35 Presentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Jenis Perawatan Responden.....	75

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar untuk dapat hidup layak dan produktif. Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 32 Tahun 1992 dalam Notoatmodjo kesehatan merupakan keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan, telah ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk masyarakat miskin atau tidak mampu. Jadi, pemerintah bertanggungjawab penuh terhadap penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan. Menurut Azwar (1996) mengatakan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu yang dianggap mempunyai peran penting yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Proses pelayanan kesehatan berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas dan Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (Rumah Sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya.

Ada dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan

adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima pelayanan.

Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan dengan kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan. Maka kepuasan pengguna layanan (pasien) adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap rumah sakit. Kepuasan pasien adalah tolak ukur keberhasilan setiap Rumah Sakit, dengan harapannya (Kotler, 2007). Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien BPJS dapat tercipta melalui pelayanan prima yang baik oleh para tenaga medis.

BPJS kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor: 1 Tahun 2014). Berdasarkan BPJS kesehatan jumlah pengguna terhitung sampai dengan November 2021 ada sebanyak 229,51 juta orang. BPJS kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. BPJS bertujuan untuk mewujudkan tersenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya.

Berdasarkan pengalaman dan survey ada beberapa keluhan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan pada fasilitas di Rumah Sakit, pengguna BPJS merasa kesulitan dalam mengakses beberapa fasilitas, seperti sarana dan prasarana yang masih kurang dan belum memadai contohnya kamar yang sudah penuh terisi dan sistem rujukan masih rumit dan belum terstruktur dengan baik, serta prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan. Ini merupakan hasil survey keluhan masyarakat atas permasalahan BPJS yang masih sering terjadi di rumah sakit.

Rumas Sakit Umum Daerah Labuang Baji merupakan salah satu rumah sakit tipe B milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah Kota Makassar yang memberikan layanan kesehatan yaitu rawat jalan dan rawat inap juga memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten. Rumah sakit ini memiliki fasilitas yang berstandar dengan didukung oleh tenaga dokter umum dan dokter spesialis yang ahli dibidangnya serta telah melayani pasien yang memiliki asuransi kesehatan atau pasien pengguna BPJS (RSUD Labuang Baji Makassar, 2021) .

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Labuang Baji Makassar didapatkan data yaitu rawat jalan berjumlah 13 unit pelayanan, rawat inap 14 unit pelayanan, instalasi 2 unit pelayanan dan penunjang yaitu 5 unit pelayanan. Hasil akhir akumulasi, NRR Interval–NRR Tertimbang (3.0548) mendapatkan nilai yang telah dikonversikan sesuai dengan metode penilaian yaitu 76.37% sedangkan nilai konversi IKM yang dikategorikan baik yaitu 76,61%-88,30%, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Labuang Baji Makassar berada pada angka yang belum dikategorikan baik. (RSUD Labuang Baji Makassar, 2019).

Berdasarkan data awal yang diperoleh di Rekam Medik RSUD Labuang Baji terdapat jumlah keseluruhan kunjungan pasien BPJS pada tahun 2016 yaitu sebesar 31.301 pasien, tahun 2017 berjumlah 27.773 pasien dan pada tahun 2018 berjumlah 23.853 pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar mengalami penurunan dari tahun 2016-2018. (RSUD Labuang Baji Makassar, 2022)

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terdapat indikator Kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Pohan (2007) yang dapat diukur berdasarkan indikator yang mencakup yaitu 1). Kepuasan Terhadap Akses Layanan Kesehatan yang dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan Kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan, kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat, Sejahtera mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan. 2). Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan atau profesi dan atau profesi layanan kesehatan lain berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan Kesehatan. 3). Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan Termasuk hubungan antar manusia. Yang ditentukan dengan melakukan pengukuran terhadap sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan Kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter maupun perawat. 4). Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan Kesehatan, system perjanjian termasuk menunggu giliran dan waktu

tunggu serta pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecah masalah dan keluhan yang timbul, lingkup dan sifat keuntungan layanan Kesehatan yang ditawarkan. Indikator-indikator tersebut yang akan menganalisis adanya kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien berdasarkan Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien berdasarkan Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien berdasarkan Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan?
4. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien berdasarkan Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang diajukan mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian. Berdasarkan Rumusan Masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien berdasarkan Kepuasan

- terhadap akses layanan kesehatan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien berdasarkan Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
  3. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien berdasarkan Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan.
  4. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien berdasarkan Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

2. Secara Praktis

Menjadi bahan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan dan membutuhkan referensi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran secara objektif kepada institusi yang bersangkutan mengenai kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan**

#### **2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (yang berarti cukup baik, memadai) dan “facio” (yang berarti melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan”. Kepuasan adalah perasaan senang atas kecewa seseorang yang timbul karena seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2012).

Menurut Philip Kotler (2000) dalam *Principle of Marketing 7e* bahwa Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Menurut Philip Kotler (Sunyoto, 2013), konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Tommy, 2016), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan dari produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Mereka juga mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan

terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa.

### **2.1.2. Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004).

Menurut Sabarguna (2004), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun 10 subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang

diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan Endang (dalam Mamik, 2010), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

### **2.1.3. Teori Kepuasan**

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Berikut teori kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan:

#### **1. Teori SERVQUAL**

Vincent mengidentifikasi 10 dimensi untuk melihat kualitas pelayanan. Dalam teori ini terdapat lima dimensi yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry Parasuraman (dalam Wiwik Sulistiyowati, 2018:28), dinilai berdasarkan 5 (lima) dimensi yang mencakup, yaitu:

##### **a. bukti fisik (tangible)**

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

##### **b. Keandalan (Reliability)**

Berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. Jaminan (Assurance)

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (Empathy)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2. Teori Etter dan Perneger (2007)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi aspek ketelitian dan kecermatan tenaga kesehatan, keahlian tenaga kesehatan, pelayanan media, kepercayaan terhadap tenaga medis, selektifitas dokter dalam memberikan obat, keterbukaan tenaga medis dalam menjawab pertanyaan pasien dan memberi penjelasan tentang

penyakit pasien, keselektifan dokter dalam merujuk pasien, kemudahan akses pelayanan, waktu tunggu, dan keramahan tenaga medis.

#### **2.1.4. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan oleh instansi, misalnya pegawai yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali instansi, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Menurut Hafizurrachman (2004), kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor meliputi: reliabilitas (konsistensi dan kehandalan), ketanggapan (kesediaan, kesiapan dan ketepatan waktu), kompetensi (kemudahan kontak dan pendekatan), komunikasi (mendengarkan serta memelihara hubungan pengertian), kredibilitas (nilai kepercayaan dan kejujuran), jaminan rasa aman (dari risiko dan keraguan), pengertian (upaya untuk mengerti keluhan dan keinginan pasien), wujud pelayanan yang dirasakan.

Menurut Moison, Walter dan White (dalam Nooria; 2008:4) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a. Karakteristik produk, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai

harapan yang lebih besar.

- c. Mutu pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit.
- d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.
- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f. Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan
- g. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikuti sertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- h. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang

menikmati ituakan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung rumah sakit tersebut.

- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikemukakan bahwa dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh karakteristik produk/jasa, mutu pelayanan, harga, lokasi, desain visual, image, suasana. Selain itu, ada juga beberapa faktor pendukung khususnya kepuasan pasien, yaitu reliabilitas, ketanggapan, kompetensi, komunikasi, kredibilitas, jaminan rasa aman, pengertian dan wujud pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

#### **2.1.5. Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Hawkins dalam Tjiptono (2004) mengemukakan atribut untuk menilai kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan yaitu kesesuaian nilai pada jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dari apa yang di harapkan.
- b. Minat berkunjung kembali merupakan kesiapan pelanggan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- c. Kesediaan Merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk menyarankan kepada teman ataupun kerabat untuk memakai produk tersebut karena pelayanannya yang sangat memuaskan.

Menurut Kotler (Fandy Tjiptono, 2003), secara sederhana mengemukakan

empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu Sebagai berikut:

- a. Sistem Keluhan dan Saran
- b. Survei Kepuasan Pelanggan
- c. Ghost Shopping
- d. Lost Customer Analysis

Menurut Pohan (2007) mengemukakan empat indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan berikut ini:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, yang dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
  - a. Sejauh mana layanan Kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
  - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
  - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, yang dinyatakan oleh sikap terhadap:
  - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi dan atau profesi layanan Kesehatan lain berhubungan dengan pasien.
  - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan Kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan. Termasuk hubungan antar manusia. Yang ditentukan dengan melakukan pengukuran:

- a. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
  - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan Kesehatan lain.
  - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter maupun perawat.
4. Kepuasan pasien terhadap system layanan Kesehatan, ditentukan oleh sikap terhadap:
- a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan Kesehatan.
  - b. System perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecah masalah dan keluhan yang timbul.
  - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan Kesehatan yang ditawarkan.

#### **2.1.6. Aspek Dalam Kepuasan Pasien**

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien bukan hanya didapat dari kualitas yang diberikan oleh rumah sakit tetapi juga dari pelayanan yang diberikan oleh perawat. Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Apabila hasil yang dirasakan oleh pasien sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi, sebaliknya jika hasil yang dirasakan oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas sehingga pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama ketika pasien tersebut diharuskan

menjalani perawatan medis.

Menurut Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2002: 11) menyatakan ada beberapa aspek-aspek kepuasan pasien, yaitu:

1. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
2. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
3. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
4. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa banyak sekali yang menjadi aspek dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke rumah sakit tersebut.

## **2.2. Konsep Pelayanan**

### **2.2.1. Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang dilakukan diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorang, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Azwar, 2000).

Menurut Hidayat, sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Melalui sistem ini tujuan pembangunan kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien, dan tepat sasaran. Keberhasilan sistem pelayanan kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantaranya perawat, dokter, atau tim kesehatan lain yang satu sama lain saling menunjang.

Dalam pelayanan kesehatan dapat mencakup pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, dan pelayanan kesehatan masyarakat. Dokter merupakan subsistem dari pelayanan kesehatan. Subsistem pelayanan kesehatan tersebut memiliki tujuan masing-masing dengan tidak meninggalkan tujuan umum dari pelayanan kesehatan.

### **2.2.2. Pelayanan Prima**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya. Pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999).

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata, 2003;27).

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
5. Layanan prima adalah pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Konsep Pelayanan Prima yaitu Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layana prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6 (Barata, 2003),

yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance dan tanggung jawab (accountability).

1. Sikap (Attitude) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.
2. Perhatian (Attention) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
3. Tindakan (Action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. Kemampuan (Ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
5. Penampilan (Apperance) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat

fisik dan non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung jawab (Accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **2.2.3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Makna kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan lembaga atau organisasi tersendiri untuk mencukupi kebutuhan yang sebanding dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dengan kata lain, aspek utama yang berpengaruh dengan kualitas pelayanan yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan harapan masyarakat mengenai pelayanan tersebut.

Menurut Stanton (dalam Muwafik, 2010 : 220), Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat tidak berwujud (intangibile), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Sementara menurut Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan yang baik.

Menurut Zeithaml et.al (dalam Laksana, 2010), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai "The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions". Dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang

diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Dimana dimaksudkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dapat dilihat dari harapan atau keinginan dengan kenyataan yang diterima oleh mereka. Jadi dapat dikatakan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diinginkan, maka pelayanan tersebut dinyatakan berkualitas. Namun, apabila sebuah pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan belum berkualitas.

### **1.2.3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Konsumen**

Menurut Supriatna (2003), Penyelenggaraan pelayanan publik bagi aparaturnya pemerintah kepada masyarakat berhubungan erat dengan cara mewujudkan kepuasan pada masyarakat penerima layanan. Persoalan ini memang merupakan keterkaitan dari kewajiban pemerintah selaku pelayan masyarakat. Sebab itu, peran aparaturnya pemerintah pada pelayanan umum sangat penting karena akan menentukan sepanjang pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, yang dengan demikian akan memastikan sejauhmana negara telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tujuan pembentukannya.

Menurut Fadillah (2001), adanya organisasi publik adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan peran khusus dari organisasi yang bersangkutan. Maka dari itu, lembaga atau staf yang menerapkan suatu layanan senantiasa mengarah dan berpusat terhadap tugas yang diberikan.

## **2.3. Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

### **2.3.1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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).

Pasal 60 ayat 1 UU BPJS menyatakan bahwa BPJS Kesehatan mulai beroperasi tanggal 7 Januari 2014. Undang-undang Nomor: 24 Tahun 2011 membentuk dua BPJS, yaitu:

1. BPJS Kesehatan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
2. BPJS Ketenagakerjaan, berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun. BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari 4 (empat) BUMN penyelenggaraan jaminan sosial yang selama ini ada yaitu PT ASKES, PT JAMSOSTEK, PT TASPEN dan PT ASABRI.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan 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 iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN). 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.

Mengingat pentingnya peranan BPJS 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 jawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan.

### **2.3.2. Tugas BPJS**

Dalam melaksanakan fungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia, BPJS Kesehatan mempunyai tujuan tugas utama, yaitu:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.

Tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan dana jaminan Sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi. Tugas pendaftaran kepesertaan dapat dilaksanakan secara pasif dalam arti

menerima pendaftaran atau secara aktif dalam arti mendaftarkan peserta.

### **2.3.3. Pelayanan BPJS**

#### **1. Jenis Pelayanan**

Ada dua jenis pelayanan yang diperoleh peserta BPJS, yaitu berupa pelayanan kesehatan atau medis serta akomodasi dan ambulan (non medis). Ambulan diberikan pada pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan BPJS.

Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis Pelayanan promotif dan preventif meliputi :

1. Penyuluhan kesehatan perorangan meliputi faktor resiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
2. Imunisasi dasar meliputi BCG, DPT, Hepatitis B, Polio dan campak.
3. Keluarga Berencana meliputi kontrasepsi dasar, vasektomi dan tubektomi.
4. skrining kesehatan diberikan secara selektif yang ditujukan untuk mendeteksi resiko penyakit dan mencegah dampak lanjut dari penyakit tertentu.

#### **2. Prosedur Pelayanan**

Peserta yang memerlukan pelayanan pertama-tama harus memperoleh pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Bila peserta memerlukan pelayanan kesehatan tingkat lanjut, maka harus dilakukan melalui rujukan oleh fasilitas kesehatan tingkat

pertama, kecuali dalam keadaan gawat darurat.

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dirangkum dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
01	Mutia Dewi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur	Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = 2,479 + (0,261BF) + (0,112K) + (0,372DT) + (0,022J) + (0,122E)$ dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan

			<p>empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.</p>
02	<p>Mutia Fadillah (2017)</p>	<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta bpjs dirumah sakit umum daerah Langsa</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh variabel sarana prasarana dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien peserta BPJS sedangkan jaminan dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di rsud langsa. Analisis yang digunakan adalah menggunakan uji regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana dan</p>

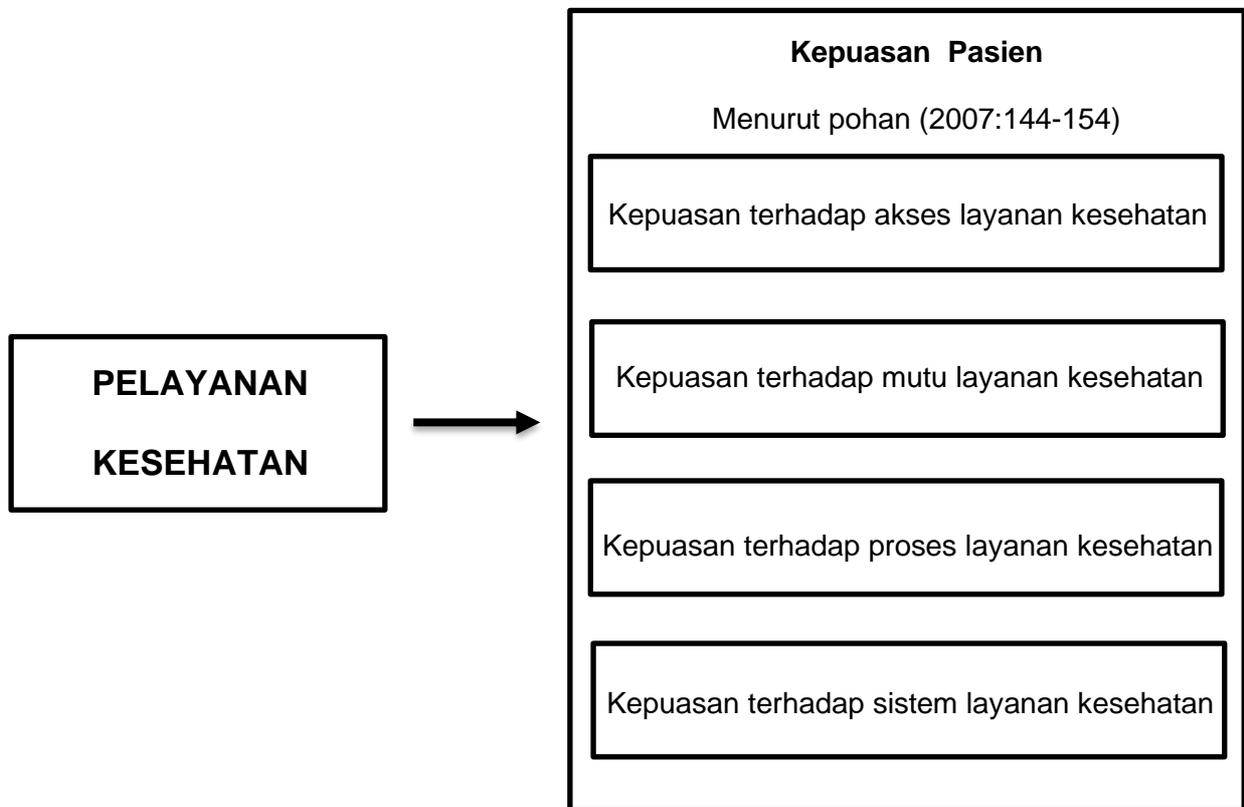
			<p>prasarana (<math>p=0,006</math>), kehandalan (<math>p=0,004</math>), dan daya tanggap (<math>p=0,045</math>) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD langsa sedangkan variabel jaminan (<math>p=0,838</math>) dan empati (<math>p=0,063</math>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah sakit umum daerah Langsa.</p>
03	Defa Septia (2017)	Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi di RS Abdul Moeloek Provinsi Lampung)	<p>Metode deskriptif dengan data-data kuantitatif, populasi 4140 orang dan sampel 100 orang menggunakan teknik analisis data model servqual yang hasil penelitiannya Kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan</p>

			BPJS kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan.
04	Niken Kusuma Astuti (2018)	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pada tiap dimensi mutu sudah masuk dalam kategori sangat puas (>90%). Hasil analisis Customer Window Quadrant menunjukkan petugas IFRS UNS sebaiknya memperbaiki kecepatan dan ketepatan pelayanan resep, menyampaikan waktu tunggu, memberikan

			nomor antrian, memberikan informasi tentang nama dan khasiat obat, serta memberikan informasi efek samping obat kepada pasien.
--	--	--	--

## 2.5. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir merupakan deskripsi masalah dalam menjelaskan bentuk hubungan antara variabel di dalam penelitian. Tahap ini dilakukan untuk merumuskan masalah yang ada sehingga penelitian dapat terfokus dengan baik dan tidak keluar dari topik permasalahan, yaitu tentang Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Untuk menciptakan kepuasan pasien terdapat indikator Kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Pohan (2007) yang dapat diukur berdasarkan indikator yang mencakup Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Jika indikator-indikator tersebut terpenuhi diharapkan para pasien dapat terpenuhi semua harapannya, sehingga kepuasan pasien akan tercapai.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**