



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna
BPJS Kesehatan di Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon.**

Skripsi

Oleh :

Erika Safitri Purba

6071901111

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO.1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna
BPJS Kesehatan di Puskesmas Klagenan Kabupaten Cirebon.**

Skripsi

Oleh :

Erika Safitri Purba

6071901054

Pembimbing

Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

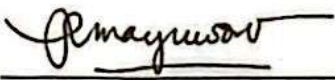
Nama : Erika Safitri Purba
Nomor Pokok : 6071901111
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Klanganen Kabupaten Cirebon.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 03 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D.


: _____

Sekretaris
Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.


: _____

Anggota
Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.


: _____

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erika Safitri Purba

NPM : 6071901111

Prodi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Klangeran

Dengan Ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Juni 2024



Erika Safitri Purba

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Klungenan

ORIGINALITY REPORT

31 %
SIMILARITY INDEX

29 %
INTERNET SOURCES

19 %
PUBLICATIONS

17 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 ojs.unida.ac.id 1 %
Internet Source

2 www.scribd.com 1 %
Internet Source

3 eprints.walisongo.ac.id 1 %
Internet Source

4 Submitted to Catholic University of Parahyangan 1 %
Student Paper

5 repository.unpas.ac.id 1 %
Internet Source

6 repositori.usu.ac.id 1 %
Internet Source

7 123dok.com 1 %
Internet Source

8 Submitted to Universitas Diponegoro 1 %
Student Paper

Submitted to Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Nama : Erika Safitri Purba
NPM : 6071901111
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Klungenan Kabupaten Cirebon.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam industri jasa untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien akan meningkat bilamana pasien merasa diperlakukan dengan hormat dan perhatian, serta mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai kondisi dan pengobatan mereka, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Terdapat beberapa indikasi masalah pada tiap variable. Variabel kualitas pelayanan yaitu pada dimensi *tangible* dan dimensi *assurance*. Sedangkan kepuasan pasien ada pada dimensi proses layanan kesehatan, system layanan kesehatan dan akses layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Klungenan Kabupaten Cirebon serta mengetahui seberapa tinggi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Klungenan Kabupaten Cirebon. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode analisis kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pasien pengguna BPJS di Puskesmas Klungenan Kabupaten Cirebon. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang cukup tinggi dan bersifat positif antara Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan yaitu 31,3%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Sektor Publik, BPJS, Puskesmas

ABSTRACT

Name : Erika Safitri Purba

NPM : 6071901111

*Title : The Influence of Service Quality on The Satisfaction of Patients BPJS
at Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon*

Service quality plays an important role in the service industry to maintain and improve customer satisfaction. Patient satisfaction increases when patients feel treated with respect and attention, and receive clear and easy-to-understand information about their condition and treatment, their satisfaction level tends to increase. Partially, the quality of service consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy has a significant effect on consumer satisfaction.

There are several indications of problems with each variable. The variables of service quality are in the tangible dimension and the assurance dimension. Meanwhile, patient satisfaction is in the dimensions of the health service process, health service system and access to health services. The purpose of this study is to find out how high the quality of health services and patient satisfaction is at the Klangeran Health Center, Cirebon Regency and to find out how high the influence of service quality affects BPJS patient satisfaction at the Klangeran Health Center, Cirebon Regency. Data was collected through a questionnaire distributed to BPJS user patients at the Klangeran Health Center, Cirebon Regency. Data analysis was carried out using simple linear regression to determine the influence of each dimension of service quality on patient satisfaction.

The results of this study are that there is a fairly high and positive influence between the Quality of Health Services on Patient Satisfaction. The influence of employee performance on customer satisfaction is 31.3%.

Keywords: Service Quality, Costumer Satisfaction, Public Sector, BPJS, Puskesmas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga sampai ini sehingga penelitian skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di Puskesmas Klangean**" ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun skripsi ini merupakan upaya untuk mengkaji dan memahami seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Klangean.

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan penelitian ini kepada:

1. Dr. Orpha Jane Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan
3. Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M. AP. selaku Ketua Prodi
4. Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si selaku Dosen Pembimbing
5. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Eduard S Purba dan Saurma Manalu selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan nasihat, kasih sayang serta doa bagi penulis yang tiada hentinya dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. H. Mohamad Sayidi selaku penanggung jawab tata usaha Puskesmas Klangean beserta pegawai lainnya yang telah memberikan izin serta membantu dalam pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, sebagai penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga penelitian ini juga dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Bandung, 19 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the name.

Erika Safitri Purba

DAFTAR ISI

BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Praktis	11
1.4.2. Kegunaan Teoritis	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.3 Kepuasan Pasien	26
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	26
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pasien.....	29
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	30
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	32
2.4.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	32
2.4.2 Peserta Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan	33
2.5 Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Berpikir	42
2.6 Hipotesis	43
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Rancangan Penelitian	44

3.2 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	44
3.2.1 Operasional Variabel	44
3.2.2 Uji Validitas	51
3.2.3 Uji Reliabilitas	55
3.2.4 Skala Pengukuran.....	56
3.3 Populasi dan Sampel.....	59
3.5 Pengumpulan Data.....	61
3.6 Transformasi Data	64
3.7 Analisis Data	65
BAB IV	71
PROFIL ORGANISASI.....	71
4.1 Sejarah Puskesmas Klangeran	71
4.2 Visi, Misi, Tata Nilai dan Falsafah Puskesmas Klangeran.....	71
4.3 Jenis Pelayanan Puskesmas Klangeran.....	73
4.4 Situasi Sumber Daya Puskesmas Klangeran.....	74
4.5 Alur Pelayanan Puskesmas Klangeran.....	78
4.5 Struktur Organisasi Puskesmas Klangeran	79
BAB V.....	80
ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN	80
5.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	80
5.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	85
5.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	85
5.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	87
5.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	90
5.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	91
5.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	93
5.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	95
5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien.....	96

5.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Akses Layanan Kesehatan.....	96
5.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Mutu Layanan Kesehatan.....	99
5.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Proses Layanan Kesehatan.....	100
5.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi System Layanan Kesehatan	102
5.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepuasan Pasien.....	105
5.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	106
5.3.5 Analisis Koefisien Korelasi	110
5.3.6 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	112
5.3.7 Uji Hipotesis (Uji T).....	113
5.3.8 Uji Determinasi.....	115
5.3 Pembahasan	116
5.3.1 Kualitas Pelayanan (X).....	116
5.3.2 Kepuasan Pasien (Y).....	121
5.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Klangean Kabupaten Cirebon.	125
BAB VI	127
PENUTUP.....	127
6.1 Kesimpulan.....	127
6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Pasien	48
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan (X).....	52
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y).....	54
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 3. 6 Skala Likert	57
Tabel 3. 7 Kriteria untuk menilai Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	58
Tabel 3. 8 Kriteria untuk menilai Kepuasan Pasien	58
Tabel 3. 9 Data Kunjungan Pasien Tahun 2023.....	59
Tabel 3. 10 Derajat Kekuatan Korelasi	67
Tabel 4. 1 Upaya Pelayanan dan Upaya Kesehatan Pengembangan.....	74
Tabel 4. 2 Sumber Daya Manusia	75
Tabel 4. 3 Sarana Pelayanan Kesehatan.....	76
Tabel 4. 4 Prasarana	77
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	80
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Usia.....	81
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....	82
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan.....	83
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Pelayanan Yang Dikunjungi	84
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Tangibles	85
Tabel 5. 7 Kategori Dimensi Tangibles	87
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Reliability	87
Tabel 5. 9 Kategori Dimensi Reliability	89
Tabel 5. 10 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Responsiveness	90
Tabel 5. 11 Kategori Dimensi Responsiveness.....	91
Tabel 5. 12 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Assurance.....	91
Tabel 5. 13 Kategori Dimensi Assurance.....	93
Tabel 5. 14 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Emphaty.....	93
Tabel 5. 15 Kategori Dimensi Emphaty.....	94
Tabel 5. 16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan	95
Tabel 5. 17 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	96
Tabel 5. 18 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Akses Layanan Kesehatan	96
Tabel 5. 19 Kategori Dimensi Akses Layanan Kesehatan	98
Tabel 5. 20 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Mutu Layanan Kesehatan	99
Tabel 5. 21 Kategori Dimensi Mutu Layanan Kesehatan	99
Tabel 5. 22 Tanggapan Responden mengenai Dimensi Proses Layanan Kesehatan	100
Tabel 5. 23 Kategori Dimensi Proses Layanan kesehatan	102
Tabel 5. 24 Tanggapan Responden mengenai Dimensi System Layanan Kesehatan	103
Tabel 5. 25 Kategori Dimensi System Layanan kesehatan	104
Tabel 5. 26 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Pasien.....	105
Tabel 5. 27 Kategori Variabel Kepuasan Pasien.....	105

Tabel 5. 28 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	106
Tabel 5. 29 Hasil Perhitungan Uji Linearitas	108
Tabel 5. 30 Hasil Perhitungan Uji Heteroskedasitas	109
Tabel 5. 31 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi	111
Tabel 5. 32 Kriteria Koefisien Korelasi	111
Tabel 5. 33 Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana	112
Tabel 5. 34 Hasil Perhitungan Uji Hipotesis (Uji T)	113
Tabel 5. 35 Hasil Perhitungan Uji Determinasi	116

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian yang harus dilakukan sesuai dengan harapan maupun tuntutan untuk seluruh warga negara atas pelayanan berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.¹

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas dapat bersifat non fisik yang mengakibatkan adanya interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan yang disediakan oleh suatu instansi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.² Pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”³

Kualitas pelayanan memiliki sifat yang relative, yaitu tergantung dari pandangan yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan secara konsisten, yaitu: pandangan pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Salah contoh pada kepentingan pelanggan mengenai jasa yang mereka inginkan dapat terbentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh.

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal : 2. Yogyakarta.

³ Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Setelah pelanggan mendapatkan jasa yang dituju, mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang pelanggan rasakan ternyata jauh di bawah harapan mereka, maka para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut untuk kembali lagi. Sebaliknya, jika jasa yang mereka rasakan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut. Begitupun juga pada pelayanan kesehatan.⁴

Dalam pelayanan kesehatan, kemampuan suatu instansi kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dapat dimulai dari apa yang pasien rasakan saat pertama kali pertama kali datang hingga pasien meninggalkan instansi kesehatan tersebut. Kemampuan suatu instansi kesehatan dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana

⁴ Chandra dkk. (2020). SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS. ISBN: 978-623-7718-24-6

dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan dapat memenuhi harapan pasien.⁵

Rasa puas atau kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan dapat dinilai dari bagaimana pelanggan menyuarakan atau menggambarkan perasaan mereka baik senang maupun kecewa akan hasil jasa atau produk dan harapan yang diberikan. Instansi meraih perolehan pelanggan yang dalam jumlah banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, terjalinlah rasa terikat akan pelayanan yang didapatkan dan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pelanggan tersebut dan hal ini menjadikan sebuah keuntungan besar yang didapatkan oleh instansi akan promosi secara tidak langsung tersebut. Berdasarkan penelitian Addo, dkk (2020) menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dalam bidang medis memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Ditambahkan bahwa semakin tinggi tingkat dari kepuasan pasien, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien yang dihasilkan terhadap pelayanan medis.⁶

Dari kepuasan pasien sangat berpengaruh dengan jumlah pasien yang datang ke puskesmas. Maka dihasilkan kunci untuk memberikan layanan berkualitas yaitu menyeimbangkan semua kebutuhan pasien, harapan mereka

⁵ Nuraeni dkk. (2020). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IZZA KARAWANG Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Inap. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020

⁶ A. A. Addo, W. Wenxin, D. A. Boadi, O. J. Abban, G. Bentum-Micah, "Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty", *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, Vol. 5, No. 4, July 2020

dengan persepsi mereka terhadap kualitas di semua layanan kesehatan terkait layanan, seperti asuhan keperawatan, sikap karyawan, teknologi, rumah sakit administrasi, penampilan fasilitas fisik, kemudahan dan akses, layanan makanan, dan bahkan kehadiran dewan pengurus.⁷

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang dapat disingkat Puskesmas merupakan salah satu contoh bentuk sarana fasilitas akan pelayanan bagian kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Pelayanan kesehatan dari Puskesmas dapat berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat darurat tergantung ketersediaan yang diberikan oleh Puskesmas setempat. Puskesmas juga memiliki peran dalam mengkoordinasikan program kesehatan di tingkat komunitas, melaksanakan pemantauan dan evaluasi akan situasi dan kondisi kesehatan masyarakat, serta bekerjasama dengan berbagai instansi terkait. Dapat disimpulkan, Puskesmas dapat menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil.

Dalam memperkuat upaya Puskesmas dalam menyediakan akses kesehatan yang merata terkhususnya di ruang lingkup wilayah lebih kecil maka diperlukan nya kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Jaminan kesehatan yaitu jaminan yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip

⁷ M. E. Milakovich, *Improving Service Quality in the Global Economy* (United States of America: Auerbach Publications, 2005), 278.

asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.⁸ BPJS Kesehatan, secara mendalam melakukan pembenahan dengan sistem pembiayaan yang lebih tertata. Dilakukannya dengan cara berbasiskan asuransi kesehatan sosial dari setiap kalangan seluruh rakyat Indonesia.⁹ Program yang dihasilkan oleh BPJS ini menyelenggarakan jaminan kesehatan yang mencakup berbagai layanan mulai dari pelayanan kesehatan primer hingga layanan medis tingkat lanjut.

Dalam pertukaran pembayaran iuran yang telah dilakukan setiap bulan, para pengguna BPJS memiliki hak akses ke berbagai fasilitas pelayanan kesehatan yang tergabung dalam jaringan BPJS Kesehatan sesuai golongan yang mereka pilih. Meskipun BPJS Kesehatan telah menjadi bagian integral dari sistem jaminan kesehatan nasional di Indonesia, terdapat beberapa permasalahan dalam implementasinya terkhusus di lingkup Puskesmas. Dari penelitian yang dilakukan oleh Mutaqin dan Sumiati (2019) dihasilkan bahwa Puskesmas Kecamatan untuk pencapaian skor kualitas pelayanan rawat jalan adalah 1826 (76,72%).¹⁰

⁸ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

⁹ OJK, BPJS Kesehatan, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/62> diakses pada tanggal 21 September 2023.

¹⁰ Z. Mutaqin, M. Sumiati, "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klagenan Kabupaten Cirebon", Cendekia Jaya, Vol. 1, No,1, Februari 2019.

Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Klangeran Kabupaten Cirebon secara umum telah dilaksanakan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang ada namun masih belum dilakukan secara optimal dikarenakan adanya beberapa indikator variabel kualitas pelayanan rawat jalan yang masih belum dilaksanakan sepenuhnya.

Dari hasil penelitian di atas, peneliti melakukan observasi kembali dengan melakukan perbandingan. Peneliti melakukan observasi dan melakukan wawancara untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari Puskesmas Klangeran. Adapun fenomena pelayanan kesehatan yang terjadi di Puskesmas Klangeran ditemukan hal yang menjadi indikasi masalah akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien terkhususnya pengguna kartu BPJS. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang menggunakan kartu BPJS di puskesmas Klangeran ditemukan indikasi masalah kualitas pelayanan pada dimensi Tangibles.

“AC nya berfungsi baik di dalam ruang pemeriksaan aja, di ruang tunggu ada AC tapi ga dingin. Dingin nya ga merata gitu jadinya suka kepanasan apalagi kalau lagi rame” ujar seorang Perempuan berumur 42 tahun yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga.¹¹

¹¹ Wawancara pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 08:40

“Pemanggilan nama pasien kadang pakai speaker kadang tidak pakai, speaker nya macet macet jadinya harus diteriakin. Malah berisik banget apalagi kalau yang dipanggil gaada” kata pemuda berumur 27 tahun dengan profesi Pegawai Negeri Sipil.¹²

“Menurut saya ruang tunggu udah bagus tapi kalau penuh jadi panas, AC ruang tunggu ga bagus, sampai harus membuka lebr pintu masuk dan pintu belakang. Jadi pakai AC alami.” ungkap seorang laki-laki berusia 39 tahun bekerja sebagai wiraswasta.¹³

“Saya melihatnya ruang tunggu ini kadang bersih kadang engga.. liat sekarang aja banyak pasir di bawah tempat duduk” tegas perempuan berusia 18 sebagai siswi.¹⁴

Selanjutnya terdapat pula indikasi masalah kualitas pelayanan pada dimensi assurance,

“Petugas adminitrasi judes. Pengennya saya mah yang sopan, ramah. Tapi ini disininisn kalau ga denger nama antrian yang dipanggil. Itu menurut saya, ga tau yang lain” kata perempuan berusia 48 tahun bekerja sebagai ibu rumah tangga.¹⁵

¹² Wawancara pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 08:55

¹³ Wawancara pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 09:10

¹⁴ Wawancara pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 09:25

¹⁵ Wawancara pada tanggal 14 Desember 2023, pukul 09:40

“Petugas aminitrasinya galak kalau kami kayak ga ngerti terus diem-diem ngeluh tapi kedengeran gitu tapi dokternya baik-baik kok” ungkap seorang laki-laki berusia 37 tahun berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil.¹⁶

Lalu selanjutnya ditemukan pula indikasi masalah dalam kepuasan pasien pengguna kartu BPJS pada dimensi Akses Layanan Kesehatan,

“Menurut saya layanan online ini kurang aktif, pernah saya coba chat kadang lama balas bahkan sampai tidak dibalas” ucap perempuan berusia 21 tahun berprofesi sebagai mahasiswa.¹⁷

Selanjutnya terdapat indikasi masalah kepuasan pasien pada dimensi Proses Layanan Kesehatan,

“Pengalaman saya selama berobat disini, antrian suka tidak terkontrol (membludak) jdnya numpuk dalam satu ruangan jadi sempit. Saya kan hamil besar juga jadi sesek” ujar seorang perempuan berusia 30 tahun berprofesi sebagai karyawan swasta.¹⁸

“Alur prosedur nya suka bikin bingung soalnya pas lagi rame terus biasanya pake speaker gitu tapi suka mati jadinya teriak malah berisik. Kadang saya bingung ini daftar dulu, nunggu terus pemeriksaan awal yang keluhan

¹⁶ Wawancara pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 08:23

¹⁷ Wawancara pada tanggal 15 Desember 2023, pukul 09:05

¹⁸ Wawancara pada tanggal 16 Desember 2023, pukul 08:10

gitu abis itu baru ditangani dokter” tegas seorang laki-laki berusia 25 tahun berprofesi sebagai karyawan swasta.¹⁹

“Proses daftar nya cepet tapi kayak diburu buru, saya jadi sulit memahami. Tapi memang mungkin kondisi lagi rame, jadi yaudahlah saya mah maklumi saja” ungkap seorang perempuan berusia 53 tahun berprofesi sebagai ibu rumah tangga.²⁰

Selanjutnya ditemukan juga indikasi masalah pada kepuasan pasien dalam dimensi System Layanan Kesehatan,

“Menurut saya lahan parkir kurang luas ya, karena puskesmas Klangeran ini cukup ramai dikunjungi, jadi kalau rame langsung penuh. Saya kadang jadi nunggu di depan gang masuk puskesmas” ungkap seorang laki laki berusia 45 tahun bekerja sebagai wiraswasta.²¹

Dari hasil jawaban wawancara di atas terhadap pasien pengguna layanan kesehatan terkhusus pasien BPJS, terlihat beberapa indikasi permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Klangeran yang menjadi perhatian guna mengurangi atau tidak lagi merasakan ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan kesehatan maka diperlukan evaluasi

¹⁹ Wawancara pada tanggal 16 Desember 2023, pukul 08:35

²⁰ Wawancara pada tanggal 16 Desember 2023, pukul 09:47

²¹ Wawancara pada tanggal 16 Desember 2023, pukul 10:25

pelayanan kesehatan oleh pihak manajemen ataupun tata usaha Puskesmas Klangeran.

Dalam hal ini penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Klangeran.*

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Seberapa tinggi kualitas pelayanan di Puskesmas Klangeran?
2. Seberapa tinggi kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Klangeran?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Klangeran?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan di Puskesmas klangeran.
2. Mengetahui seberapa tinggi kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Klangeran.

3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Klangeran.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat terhadap beberapa pihak yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Bagi Puskesmas Klangeran dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber maupun bahan informasi mengenai kualitas dari pelayanan public terhadap kepuasan pasien serta bahan masukan tentang kendala maupun meningkatkan performa pelayanan public yang seharusnya.

1.4.2. Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti maupun pembaca, penelitian ini dapat dijadikan proses belajar untuk lebih kritis dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Klangeran, serta berguna juga dalam menambah wawasan dan pengalaman bagi penulis. Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan gambaran umum atau referensi bagi pembaca untuk menentukan topik penelitian maupun penelitian sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN, memaparkan latar belakang mengapa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien perlu untuk diteliti. Selanjutnya terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian, hingga tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini. Lalu, terdapat pula manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja manfaat penelitian ini terhadap beberapa pihak. Di bagian akhir juga terdapat sistematika penulisan yang menjelaskan intisari bahasan dari setiap bab yang diperoleh dari penelitian ini.

BAB 2: KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan mengenai teori apa saja yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan pemikiran dalam menjawab beberapa pertanyaan peneliti. Dalam bab 2 ini diawali dengan teori kualitas pelayanan kesehatan dan teori kepuasan pasien. Lalu, pada bab ini juga dipaparkan adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber fisik maupun non fisik, dari penjelasan ini pula kemudian dibuat kerangka pemikiran serta hipotesisnya.

BAB 3: METODE PENELITIAN, bab 3 berisi penjelasan tentang rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, terdapat juga populasi dan sampel yang digunakan serta pengukuran dan instrumen penelitian yang menjelaskan operasional variabel, instrumen penelitian, skala pengukuran, reliabilitas, validitas. Bab ini juga memuat pengumpulan data yang berisi teknik pengumpulan data.

BAB 4: PROFIL ORGANISASI, berisi mengenai profil organisasi serta sejarah organisasi yang diteliti sesuai dengan subject yang telah dipilih oleh peneliti.

BAB 5: HASIL DAN PEMBAHASAN, berisi tentang pembahasan terkait hasil penelitian dan pembahasan mengenai beberapa pertanyaan masalah, teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan permasalahan yang akan dianalisis.

BAB 6: PENUTUP, berisikan kesimpulan dan saran dari peneliti mengenai penelitian yang telah dikerjakan.