

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN
JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI



OLEH:

RAHMAT DIDIM

1707110156

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

BANDA ACEH

TAHUN 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Didim
NPM : 1707110156
Fakultas : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Muhammadiyah Aceh
Peminatan : Administasi Kebijakan Kesehatan
Judul Proposal : Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS
Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di
Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan
Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

Dengan ini menyatakan bahwa proposal yang saya buat adalah benar hasil karya sendiri / tidak dibuat oleh orang lain. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa proposal ini dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang ditetapkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh (FKM-UNMUHA). Termasuk pembatalan hasil sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan.

Banda Aceh, 13 Oktober 2022

Penulis



RAHMAT DIDIM
1707110156

ABSTRAK

Nama : Rahmad Didim
NPM : 1707110156

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

Xiii + 66 Halaman + 12 Tabel + 3 Gambar + 9 Lampiran

Jaminan kesehatan merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh seluruh warga negara Indonesia seperti yang termaktub dalam UU Tahun 1945 28H yaitu setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, salah satu upaya pemerintah dalam memberikan hak tersebut adalah dengan memberikan Program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Namun fenomena yang terjadi terdapat perbedaan pelayanan kesehatan pada pasien jalur umum dengan pasien BPJS. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan pada Bulan Oktober 2022. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pasien pengguna BPJS yang diestimasi sekitar 1500 pasien. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *Proporsional Random Sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak 94 responden rawat jalan. Analisis data menggunakan uji Chi Square dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26.

Hasil penelitian univariat menunjukkan *tangible* baik sebesar 56,4%, *reliability* baik sebesar 79,8%, *responsivness* baik sebesar 69,1%, *assurance* baik sebesar 63,8%, *empathy* baik sebesar 63,8% dan kepuasan pelayanan baik sebesar 74,5%. Hasil uji bivariat adalah terdapat hubungan signifikan *tangible* ($P=0,008$), *reliability* ($P=0,000$), *responsiveness* ($P=0,004$), *assurance* ($P=0,000$) dan *empathy* ($P=0,000$) terhadap kepuasan pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan maupun acuan informasi bagi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan petugas kesehatan agar selalu menjaga dan meningkatkan lima aspek mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, BPJS, Cross Sectional**

Daftar Kepustakaan : **39 Bacaan (2015-2022)**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, Februari 2023

Pembimbing I



Era Nazhira Arifin, MPH

Pembimbing II



Tahara Dila Shanti, M.Biomed

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh




Dr. Basri Aramico Lb, SKM, MPH

NIK: 19811029 200603 1 001

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

Skrripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh

OLEH :

RAHMAT DIDIM
NPM. 1707110156

Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh
Telah Lulus Ujian Skripsi Pada Bulan 13 Oktober 2022

Banda Aceh, Februari 2023

Pembimbing I

(Vera Nazhira Arifin, MPH)

Pembimbing II

(Dr. Tahara Dilla Santi, M.Biomed)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh



Dr. Basri Aramico. Ib., SKM., MPH

NIK: 19811029 200603 1 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh

Banda Aceh, 05 Januari 2023

TANDA TANGAN

Pembimbing I : Vera Nazhira Arifin, MPH

Pembimbing II : Dr. Tahara Dilla Santi, M.Biomed

Penguji I : Hanifah Hasnur, S.Pd, SKM, MKM

Penguji II : Dr. Surna Lastri, SE, M.Si

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Aceh



Dr. Basri Aramico. Ib, SKM, MPH
NIK. 19811029 200603 1 001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat”** ini dapat diselesaikan.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh. Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil.

Dalam proses penyusunan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Vera Nazhira Arifin, MPH selaku pembimbing I dan Ibu Tahara Dila Shanti, M.Biomed selaku pembimbing II. yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini. Serta penulis juga berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, kritikan, saran, dan dukungannya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Banda Aceh, 28 Februari 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pasien	9
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	24
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien	33
2.5 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat.....	35
2.6 Kerangka Teoritis	35
BAB III KERANGKA KONSEP	37
3.1 Kerangka Konsep	37
3.2 Variabel Penelitian.....	37
3.3 Definisi Operasional.....	38
3.4 Teknik Pengukuran Variabel	41
3.5 Hipotesis Penelitian	42

BAB IV METODE KERANGKA KONSEP	44
4.1 Jenis Penelitian	44
4.2 Populasi dan Sampel.....	44
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
4.5 Analisis Data	49
4.6 Penyajian Data.....	51
BAB V GAMBARAN UMUM	52
5.1 Keadaan Geografis.....	52
5.2 Keadaan Tenaga Kesehatan.....	52
5.3 Sarana dan Prasarana	53
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	54
6.1 Hasil Penelitian	54
6.1.1 Analisa Univariate.....	54
6.1.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	54
6.1.1.2 <i>Reliability</i> (Dapat Dipercaya)	54
6.1.1.3 <i>Responsivnes</i> (Daya Tanggap).....	55
6.1.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	55
6.1.1.5 <i>Empathy</i> (Empati)	56
6.1.1.6 Kepuasan Pelayanan.....	57
6.1.2 Analisa Bivariate	57
6.1.2.1 Hubungan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelayanan	57
6.1.2.2 Hubungan <i>Reliability</i> (Dapat Dipercaya) Terhadap Kepuasan Pelayanan	58
6.1.2.3 Hubungan <i>Responsivnes</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelayanan	59
6.1.2.4 Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelayanan	60
6.1.2.5 Hubungan <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pelayanan.....	61
6.2 Pembahasan	62
6.2.1 Hubungan <i>Tangible</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS	62
6.2.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	63

6.2.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.....	65
6.2.4	Hubungan <i>Assurance</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.	66
6.2.5	Hubungan <i>Empathy</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS...	67
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		69
7.1	Kesimpulan	69
7.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	37
Gambar 5.1 Letak Rumah Sakit Harapan Sehat	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 6.1 DISTRIBUSI <i>TANGIBLE</i> PASIEN PENGGUNA BPJS	54
Tabel 6.2 DISTRIBUSI <i>RELIABILITY</i> PASIEN PENGGUNA BPJS	54
Tabel 6.3 DISTRIBUSI <i>RESPONSIVENESS</i> PASIEN PENGGUNA BPJS.....	55
Tabel 6.4 DISTRIBUSI <i>ASSURANCE</i> PASIEN PENGGUNA BPJS.....	55
Tabel 6.5 DISTRIBUSI <i>EMPATHY</i> PASIEN PENGGUNA BPJS.....	56
Tabel 6.6 DISTRIBUSI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS	57
Tabel 6.7 HUBUNGAN <i>TANGIBLE</i> TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN	57
Tabel 6.8 HUBUNGAN <i>RELIABILITY</i> TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN	58
Tabel 6.9 HUBUNGAN <i>RESPONSIVENESS</i> TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN	59
Tabel 6.10 HUBUNGAN <i>ASSURANCE</i> TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN.....	60
Tabel 6.11 HUBUNGAN <i>EMPATHY</i> TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN	61

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Untuk itu diperlukan penyelenggaraan kesehatan yang terkendali dari segi biaya dan mutu, karena setiap manusia kaya maupun miskin, hidup di negara maju maupun berkembang senantiasa dihadapkan pada resiko yang mengancam kehidupan setiap saat. Jaminan sosial (social security) adalah intervensi melembaga yang dirancang oleh pemerintah maupun sektor swasta untuk melindungi masyarakat dari berbagai resiko yang timbul dari dirinya (kecelakaan, sakit, meninggal dunia), maupun dari lingkungannya (Ardiansyah et al., 2022).

Pemerintah Indonesia tentu saja harus berupaya memenuhi kebutuhan jaminan kesehatan warga negaranya sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28H (1) yaitu setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, salah satu upaya pemerintah dalam memberikan hak tersebut adalah dengan memberikan Program BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada

Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa (BPJS, 2022).

Namun, masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS. Persoalan pertama BPJS Kesehatan sudah muncul sejak proses aktivasi kartu. BPJS menerapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima. Padahal sakit menimpa tanpa terduga dan tak mungkin bisa ditunda. Selanjutnya, rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel (Pertiwi, 2016).

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS adalah Rumah Sakit Harapan Sehat yang berada di Kabupaten Aceh Barat. Keberadaan Rumah Sakit Harapan Sehat sangat mendukung menyelenggarakan program BPJS Kesehatan dan memancing animo masyarakat untuk melakukan pengobatan serta mendapatkan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat merupakan Rumah Sakit fasilitas tingkat pertama yang diproyeksikan sebagai penerima pelayanan kesehatan, yang menerima pasien BPJS Kesehatan baik itu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) maupun Bukan Peserta Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI).

Rumah Sakit Harapan Sehat ini disahkan oleh pemerintah Aceh Barat pada tanggal 16 juni tahun 2015 yang terletak di Kecamatan Johan Pahlawan dan menjadi mitra kerja BPJS kesehatan cabang Meulaboh Kabupaten Aceh Barat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan. Rumah sakit ini terdiri dari dua lantai tiga bangunan ruko yaitu untuk pelayanan kesehatan dan administrasi kesehatan, di dalamnya terdiri dari ruang perawatan, ruang farmasi dengan jumlah total tempat tidur sebanyak 54 bed. Adapun jumlah tenaga medis sebanyak 21 orang, tenaga perawat sebanyak 22 orang, dan tenaga kesehatan lainnya sebanyak 17 orang. (Dokumentasi Rumah Sakit Harapan Sehat, 2022).

Kepuasan Pasien merupakan salah satu indikator dalam mengukur tingkat keberhasilan kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat dalam upaya implementasi hak-hak warga negara Indonesia seperti yang termaktub pada Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28H (1) melalui program BPJS Kesehatan (Sellang et al., 2022). Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit seperti keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat inap, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit (Rensiener et al., 2018).

Selain hal yang telah disebutkan, hal lain seperti sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa outcome tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya (Ilyas, 2017).

Berdasarkan hal tersebut, hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan tempat duduk di ruang tunggu, sehingga banyak pasien yang harus berdiri dan bahkan duduk di lantai, selain kekurangan tempat duduk, di Rumah Sakit Harapan Sehat juga hanya memiliki satu loket pendaftaran hal ini tentu saja membuat pasien kurang nyaman, selain harus menunggu dalam waktu lama juga tidak mendapatkan tempat duduk.

Hambatan lainnya juga terjadi seperti kehilangan koneksi internet pada saat proses pendaftaran pengguna BPJS, hal ini tentu saja mempengaruhi kinerja petugas kesehatan dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan. Selain itu, Pendaftaran masih dilakukan secara manual tidak menggunakan aplikasi mobile JKN, antrian juga terjadi di ruang tunggu pengambilan obat, secara umum prosedur pelayanan BPJS Kesehatan terkesan lambat, ditambah lagi dengan sebagian besar warga masyarakat belum tahu dan paham mengenai mekanisme

dan syarat lain yang harus dipenuhi, ada beberapa pasien tidak bisa melanjutkan berobat untuk menggunakan BPJS dikarenakan kartu BPJS mati.

Penyampaian informasi untuk pengguna BPJS juga masih terbilang kurang efektif, seperti informasi tentang berkas-berkas tertentu yang harus dibawa oleh pasien BPJS untuk mendapatkan pelayanan, karena masih terdapat beberapa pasien yang harus pulang terlebih dahulu untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan. Hal ini berbeda dengan pasien umum tidak perlu membawa berkas apapun mereka cukup membayar dan dilayani saat itu juga. Untuk kepuasan pasien lainnya yaitu di bidang sarana umum lainnya seperti toilet yang kurang dari kata bersih untuk digunakan pasien. Hal tersebut tentu merupakan faktor yang penting dalam pertimbangan kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas pelayanan

Terdapat beberapa hasil penelitian yang relevan yang berkaitan dengan penelitian ini. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nuning Natasya (2021), dengan judul Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien yang Pernah Menggunakan BPJS adalah hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa kota Banda Aceh disimpulkan pada mutu tangibles mutu pelayanan rumah sakit masih kurang, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy dikategorikan baik. Penelitian relevan lainnya yang dilakukan oleh Roli Rianda (2018), dengan judul Analisis Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit

Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi belum maksimal sesuai dengan standar penggunaan kartu BPJS Kesehatan dimana pelayanan belum memuaskan pasien.

Peningkatan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan memang suatu keharusan yang harus di tuntaskan oleh pihak BPJS Kesehatan, namun tidak terlepas adanya kendala-kendala yang dialami oleh pegawai BPJS Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sinta Yulistia (2022), ada beberapa kendala yang dialami pegawai BPJS Kesehatan Meulaboh Aceh barat yaitu menunjukkan bahwa sebanyak 80% karyawan menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan sistem WFH tidak efektif, 58% waktu dan tempat kerja kurang fleksibel, 58% dan karyawan juga kurang fokus dan kurang nyaman dengan sistem, sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai.

Berdasarkan rangkaian permasalahan yang dipaparkan di atas, masih terdapat problematika pada pasien BPJS kesehatan pada berbagai rumah sakit, khususnya Rumah Sakit Harapan Sehat sehingga penulis menarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, diketahui bahwa indikator utama keberhasilan kinerja pemberian pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. Hasil observasi yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam hal pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS. Dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti dengan rumusan masalah “Bagaimana Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat”.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian akan mengukur kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, mulai dari bagian pendaftaran, pelayanan perawat, pelayanan dokter, dan pelayanan farmasi.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan menambah wawasan bagi penulis dan memberikan gambaran terkait praktek dan teori yang selama ini dipelajari selama perkuliahan, khususnya dalam bidang peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

2. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna BPJS Kesehatan dan memberikan masukan positif bagi pihak pemerintah daerah kabupaten Aceh Barat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS, khususnya bagi Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

3. Bagi Almamater

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Permatasari & Ruliyansa (2021), tingkat kepuasan memiliki makna yaitu suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pasien diketahui merupakan salah satu dimensi untuk menentukan baik buruknya mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun aspek kepuasan tersebut telah dibatasi, namun aspek kepuasan itu sangat bervariasi dan luas. Oleh karenanya Permatasari & Ruliyansa (2021), mengatakan secara umum dimensi kepuasan itu dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar atau kode etik profesi. Ukuran-ukuran yang mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai hubungan baik antar dokter dengan pasien yang harus dibangun, kenyamanan pelayanan, yang tidak hanya mencakup fasilitas tetapi juga sikap dan tindakan petugas, kebebasan pasien untuk memilih dan

menentukan pelayanan kesehatan yang diinginkannya, pengetahuan dan kompetensi teknis petugas kesehatan, efektifitas pelayanan petugas serta keamanan tindakan yang diterima pasien.

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan meliputi:

- a) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*)
- b) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*)
- c) Kesiambungan pelayanan kesehatan (*continue*)
- d) Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*)
- e) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*)
- f) Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*)
- g) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*)
- h) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*).

2.1.2 Teori Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien berdampak pada keluaran dari layanan kesehatan, berikut teori kepuasan menurut Teori Etter dan Perneger (2007) Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan meliputi aspek ketelitian dan kecermatan tenaga kesehatan, keahlian tenaga kesehatan, pelayanan medis, kepercayaan terhadap tenaga medis, selektivitas dokter dalam memberikan obat, keterbukaan tenaga medis dalam menjawab pertanyaan pasien dan memberi penjelasan tentang penyakit pasien, keefektifan dokter

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

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Dikutip dari Ningrum, menurut Moison, Walter dan White dalam Haryati dkk

(2015), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

a. Karakteristik produk

Produk merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi, yaitu meliputi tampilan bangunan, kebersihan, dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien meskipun demikian keadaan ini juga mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, semakin mahal harga perawatan maka pasien pasien memiliki harapan yang lebih besar.

c. Pelayanan

Pelayanan disini meliputi keramahan petugas rumah sakit akan dianggap baik apabila memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna BPJS. Kepuasan pasien akan muncul apabila pelayanan di rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.

d. Lokasi

Letak strategis rumah sakit dan keadaan lingkungan, yaitu apabila letak rumah sakit dekat dengan keramaian dan mudahnya transportasi serta lingkungan yang baik maka rumah sakit tersebut akan menjadi pilihan bagi pasien.

e. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan terhadap pasien.

f. Image

Maksudnya yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungannya. Image merupakan peran penting terhadap kepuasan pasien melihat rumah sakit mana yang bagus dan melayani dengan baik untuk proses penyembuhan mereka.

g. Desain visual

Tata ruang dan dekorasi rumah sakit menentukan kenyamanan suatu rumah sakit dan pasien. Desain ini harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

h. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien (Ningrum,2015).

Sedangkan menurut Tjiptono (2012), kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, yaitu

a. Kinerja

Kinerja (*performance*), pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan, misalnya: kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama perawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

b. Keistimewaan tambahan (*features*)

Titik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, sound sistem dan sebagainya.

c. Keandalan (*reliability*)

Sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh petugas/perawat dalam memberikan jasa yaitu dengan kemampuan dan pengalaman yang baik di rumah sakit.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to satisfaction*)

Yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang diterapkan sebelumnya. Misalnya: standar keamanan dan emisi terpenuhi seperti peralatan pengobatan.

e. Daya tahan (*durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut digunakan, ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan rumah sakit, misalnya peralatan bedah, alat transportasi dan sebagainya.

f. *Servis Ability*

Meliputi kecepatan, kompetensi, serta keluhan yang memuaskan. Penanganan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu.

g. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk dan sebagainya.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat.

2.1.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien

Dalam mengukur kepuasan pasien tidak mudah dilakukan, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan berhadapan dengan suatu kendala, yaitu terdapat suatu kecenderungan masyarakat yang enggan tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah.

Ada dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu: komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan kinerja. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Penilaian pasien terhadap kinerja layanan kesehatan juga dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan gradasi penilaian kepentingan, misalnya: sangat penting, cukup penting, penting, kurang penting, dan tidak penting. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan, misalnya: sangat penting diberi bobot 5, cukup penting diberi bobot 4, penting diberi bobot 3, kurang penting diberi bobot 2, dan tidak penting diberi bobot 1 (Pohan, 2006).

Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat, antar lain:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta wewenang dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan pada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dalam keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 2000).

Menurut pendapat Hodgetts dan Cascio (1983) dalam Widodo dan Purnomo (2016) terdapat dua macam jenis pelayanan pada kesehatan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

2. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama- sama dalam satu organisasi (*institution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

2.2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau Puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan

keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (M. Fais Satianegara dan Siti Saleha, 2009). Menurut Kemenkes RI (2010) dalam A.A. Gede Muninjaya (2011), mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2011).

Mutu pelayanan yang mengalami peningkatan artinya yaitu derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan

Sejalan dengan proses pemberian pelayanan, terdapat beberapa dimensi atau ukuran yang dapat dilihat melalui kaca mata mutu, antara lain:

1. Mengidentifikasi sepuluh dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab,

kelengkapan, kemudahan mendapat layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, dan atribut pendukung lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lainnya (Vincent, 1997).

2. Terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bentuk fisik atau bukti langsung (Bustami, 2011).

- a. *Kehandalan (reliability)*

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan suatu produk atau jasa yang menunjukkan akurat dan dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja organisasi. Untuk melihat dimensi dapat dilihat dari pernyataan harapan pelanggan di bawah ini:

- 1) Jika pelayanan yang unggul, menjanjikan melakukan sesuatu pada waktu tertentu maka mereka akan melakukan hal itu.
- 2) Jika pelanggan bermasalah mereka akan menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya.
- 3) Layanan yang unggul melayani dengan benar pada waktu pertama

kali.

- 4) Jasa pelayanan yang unggul melayani sesuai waktu yang dijanjikan
- 5) Jasa pelayanan yang unggul memiliki kebijakan agar hasilnya tidak ada kesalahan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan, yaitu mencakup:

- 1) Petugas rumah sakit yang unggul memberitahukan secara pasti kepada pelanggan kepada pelanggan kapan pelayanan dilakukan.
- 2) Petugas yang unggul akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
- 3) Pekerja yang unggul akan selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.
- 4) Pekerja yang unggul tidak akan pernah terlalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pelanggan.

Kepuasan dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktual nya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek yang mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Memang menciptakan budaya senyum bukanlah hal yang mudah dan program yang murah. Perlu upaya sistematis dan komitmen implementasi jangka panjang.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dan juga merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional. Kompetensi ini berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan

jasa, keramahan mengacu kepada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan, keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

d. *Empati (Empathy)*

Empati artinya memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Empathy adalah kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Hal ini mencakup dari tiga hal, yaitu:

- 1) *Accessibility*, mencakup kemudahan untuk mendekati atau menghubungi.
- 2) *Communication skills*, mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat mudah dimengerti dan mendengarkan tanggapan atau pertanyaan dari pelanggan.
- 3) *Understanding the customer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

e. Terwujudnya *bukti fisik (tangible)*

Dimensi ini mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara

langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa melakukan evaluasi. Kenyataannya yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas, tempat duduk, pencahayaan ruangan, warna dinding, dan fasilitas yang digunakan. peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi.

2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran dan iurannya dibayar oleh pemerintah. Bahkan, jaminan kesehatan ini juga berlaku bagi orang asing (WNA) yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia dan telah membayar iuran.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial adalah peleburan 4 (empat) badan usaha milik negara menjadi satu badan hukum, 4 (empat) badan usaha yang dimaksud adalah ASABPT TASPEN, PT JAMSOSTEK, PT ASABRI, dan PT ASKES. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial ini berbentuk seperti asuransi, Semua warga Indonesia diwajibkan mengikuti program ini.

Di dalam program BPJS jaminan sosial dibagi ke dalam 5 jenis program jaminan sosial dan penyelenggaraan yang dibuat dalam 2 program penyelenggaraan, yaitu:

1. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, dengan programnya adalah Jaminan Kesehatan yang berlaku mulai 1 Januari 2014.
2. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dengan programnya adalah Jaminan Kesehatan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2015.

2.3.1 Visi dan Misi BPJS

Program yang dijalankan oleh pemerintah ini mempunyai visi dan misi, visi dan misi dari program BPJS Kesehatan adalah:

1. Visi BPJS Kesehatan adalah:

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

2. Misi BPJS Kesehatan

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peseta melalui layanan

terintegrasi berbasis teknologi informasi.

- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan biaya manfaat yang terkendali.

- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- e. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berhati-hati dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan (Kemenkes RI, 2022).

2.3.2 Peserta BPJS

Peserta Jaminan Kesehatan yaitu setiap orang, untuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:

1. Penerimaan bantuan iuran kesehatan (PBI): fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan (non PBI), terdiri dari:
 - a. Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Pegawai Negeri Sipil
 - 2) Anggota TNI
 - 3) Anggota POLRI
 - 4) Pejabat Negara

- 5) Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri
 - 6) Pegawai Swasta
 - 7) Pekerja yang tidak termasuk angka 1 sampai dengan 6 yang menerima upah termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
- b. Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, terdiri atas pekerja di luar hubungan kerja dan pekerja mandiri.
- c. Bukan pekerja dan anggota keluarganya terdiri atas:
- 1) Investor
 - 2) Pemberi kerja
 - 3) Penerima pensiun, terdiri dari:
 - a) Pegawai negeri sipil yang berhenti dengan hak pensiun
 - b) Anggota TNI dan anggota POLRI yang berhenti dengan hak pensiun
 - c) Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun
 - d) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun
 - e) Penerima pensiun lain
 - 4) Veteran
 - 5) Perintis Kemerdekaan
 - 6) Bukan pekerja yang tidak termasuk angka 1 sampai dengan 6 yang mampu membayar iuran

- 7) Anggota keluarga yang ditanggung antara lain:
- a. Pekerja penerima upah:
 - (a) Keluarga ini meliputi istri/suami dan anak yang sah (anak kandung, anak tiri, dan /atau anak angkat), sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
 - (b) Anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah dengan kriteria:
 - i. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri.
 - ii. Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.
 - b. Pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja: peserta dapat mengikut sertakan anggota keluarga yang di inginkan (tidak terbatas).
 - c. Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga tambahan yang meliputi anak ke 4 dan seterusnya ayah, ibu, dan mertua.
 - d. Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga tambahan yang meliputi kerabat lain seperti saudara kandung /ipar, asisten rumah tangga (Kemenkes RI, 2021).

2.3.3 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS

1. Hak Peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:

- a. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
 - b. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Mendapatkan pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
 - d. Menyampaikan keluhan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke kantor BPJS Kesehatan.
2. Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan sebagai berikut:
- a. Memanfaatkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah kesehatan tingkat I.
 - c. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak atau hilang.
 - d. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2021).

2.3.4 Manfaat BPJS Kesehatan

Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan meliputi:

- a. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu pelayanan kesehatan non spesialisik mencakup:
 - 1) Administrasi pelayanan
 - 2) Pelayanan promotive dan preventif

- 3) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
 - 4) Tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif
 - 5) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
 - 6) Transfusi darah sesuai kebutuhan medis
 - 7) Pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama
 - 8) Rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi
- b. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, yaitu pelayanan kesehatan mencakup:
- 1) Rawat jalan, meliputi:
 - a) Administrasi pelayanan
 - b) Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialis dan sun spesialis
 - c) Tindakan medis spesialisik, sesuai dengan indikasi medis
 - d) Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
 - e) Pelayanan alat kesehatan implan
 - f) Pelayanan penunjang diagnostic lanjutan sesuai dengan indikasi medis
 - g) Rehabilitasi medis
 - h) Pelayanan darah
 - i) Pelayanan kedokteran forensik
 - j) Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan
 - 2) Rawat inap yang meliputi:

- a) Perawatan inap non insentif
- b) Perawatan inap di ruang insentif
- c) Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan (Anonym, 2014).

Selain itu menurut Depkes RI Tahun 2014 menjelaskan bahwa manfaat BPJS Kesehatan terdiri dari dua jenis, yaitu manfaat medis berupa pelayanan kesehatan dan manfaat non medis meliputi akomodasi dan ambulance. Ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

Manfaat BPJS Kesehatan mencakup pelayanan promotif, preventif, kreatif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat tambahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis.

2.3.5 Pelaksanaan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit

1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Kebijakan BPJS Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, Penyelenggaraan pelayanan kesehatan meliputi semua Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Permenkes No. 71/2013 pasal 2).

Berikut ini akan dijabarkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) berdasarkan Permenkes No. 71 tahun 2013, yang terdiri dari:

- a. Administrasi pelayanan;
- b. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspesialis;
- c. Tindakan medis spesialistik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis;
- d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai;
- e. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis;
- f. Rehabilitasi medis;
- g. Pelayanan darah;
- h. Pelayanan kedokteran forensik klinik;
- i. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal di Fasilitas Kesehatan;
- j. Perawatan inap non intensif; dan
- k. Perawatan inap di ruang intensif.

2. Klarifikasi Rumah Sakit

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklarifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan Rumah Sakit. Klarifikasi Rumah Sakit Umum diantaranya:

a. Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah Sakit Umum Kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 5 Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 12 Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 13 Pelayanan Medik Sub Spesialis (Permenkes 340, 210)

b. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah Sakit Umum Kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 Pelayanan Medik Sub Spesialis (Permenkes 340, 210)

c. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 Pelayanan Spesialis Penunjang Medik (Permenkes 340, 210)

d. Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 Pelayanan Medik Spesialis Dasar (Pemenkes 340, 210).

2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Rumah Sakit adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan, seperti yang sudah diketahui bahwa layanan jasa merupakan sebuah tindakan atau perbuatan yang bersifat intangible atau tidak berwujud yang

dijual kepada yang membutuhkan jasa tersebut yaitu pengguna jasa. Oleh karena itu penyedia jasa harus mampu memberikan bukti fisik dan citra sebagai penawaran mereka untuk dapat meyakini konsumen sebagai yang penyedia berikan sehingga konsumen dapat memahami jasa-jasa yang diberikan untuk kemudian dapat dievaluasi oleh konsumen, dengan menilai apakah jasa tersebut sesuai dengan harapan, melampaui harapan atau tidak memenuhi harapan. Dengan demikian kualitas jasa sangat berperan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Berkaitan dengan pemenuhan kepuasan secara konsisten, perusahaan perlu konsisten dalam meningkatkan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan fasilitas layanan. Citra merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu produk / jasa. Perbaikan pada faktor kualitas layanan, fasilitas dan citra perusahaan diyakini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan terhadap pasien, dengan tersedianya fasilitas yang lengkap dan berupaya tetap menjaga citra perusahaan yang baik yang diberikan kepada pasien akan terciptanya perilaku pasien yang menguntungkan bagi Rumah Sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Damen (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh persepsi kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan, dari indikator kualitas pelayanan yang digunakan, terdapat indikator keandalan memiliki pengaruh paling besar, diikuti oleh

empati dan jaminan. Penelitian Ahmad et al., (2021) menemukan bahwa *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Ariani (2019) pada Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru menemukan bahwa *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat jelas bahwa kepuasan pasien tentu saja berhubungan dengan indikator pelayanan yang diberikan rumah sakit, seperti *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*.

2.5 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat

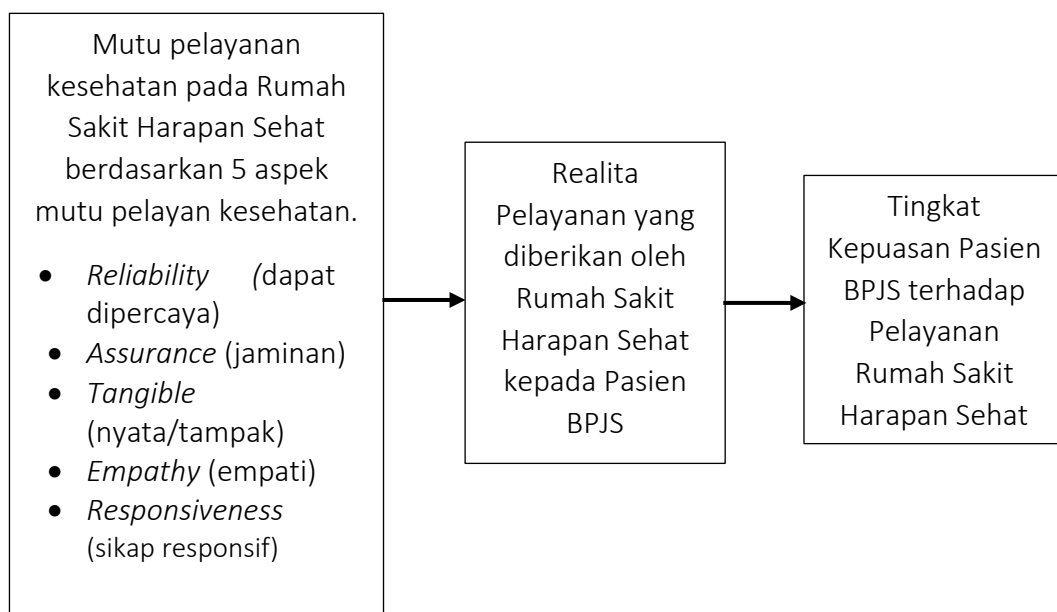
Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif.

2.6 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis berperan sebagai acuan alur penelitian yang akan dicari jawaban terkait dengan permasalahan dari suatu penelitian yang akan dibangun berdasarkan dengan permasalahan penelitian dan kajian teori yang digunakan dan dianalisis serta dikemukakan kembali secara eksplisit agar gambaran utuh terhadap kelayakan suatu penelitian dilaksanakan berdasarkan kajian empiris dan teoritis (Jaya, 2020).

Penelitian ini mencoba menemukan kendala atau penyebab keluhan-keluhan yang dihadapi pasien pada pelayanan yang diberikan oleh Rumah

Sakit Harapan Sehat kepada Pasien BPJS. Ahmad et al. (2021) pada Puskesmas Mangasa Kota Makassar menemukan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas setempat (Ahmad, et al., 2021). Hasil yang tidak berbeda juga ditemukan oleh Saputra & Ariani (2019) pada Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru bahwa *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dibentuk dan dapat dilihat pada Gambar 2.1.

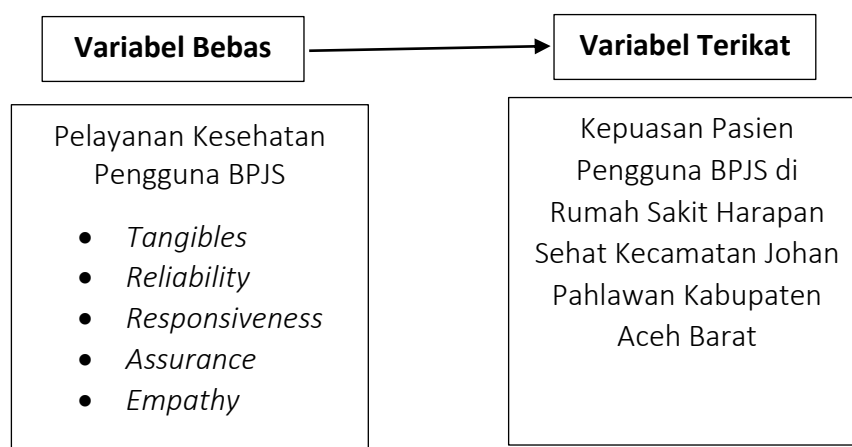


Gambar 2.1 Kerangka Konsep

BAB III KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas akan dianalisis hubungannya terhadap variabel terikat.

1. Variabel bebas (*independent*): *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggung jawab), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).
2. Variabel terikat (*dependent*) : Kepuasan Pasien.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional memuat informasi tentang variabel yang digunakan pada penelitian, cara mengukur, alat ukur, dan skala pengukuran variabel penelitian. Definisi operasional ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Pengukuran	Kategori	Skala
Variabel Independen						
1	<i>Tangible</i> (<i>Bukti fisik</i>)	Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan-peralatan, sumber daya manusia (petugas kesehatan) serta alat komunikasi. (Ali Ghufron Mukti, 2007:77)	Kuesioner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat butuk skor 1. ((Sugiyono, 2010: 135)	a. Baik (Skor 27-30) b. Sedang (Skor 17-26) c. Kurang (Skor 6-16) (Saifudin Azwar, 2004:107)	Ordinal

2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. (Bustami, 2011 : 5)	Kuesioner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat buruk skor 1. ((Sugiyono, 2010: 135)	a. Baik (Skor 19-25) b. Sedang (Skor 12-18) c. Kurang (Skor 5-11) (Saifudin Azwar, 2004: 107)	Ordinal
3	<i>Responsiveness</i> (Tanggung Jawab)	Meliputi kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, kecepatan dan ketepatan menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan, serta kesediaan menangani. (Mukti, A.G, 2007:77 dan Bustami, 2011:5)	Kuesioner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat buruk skor 1. (Sugiyono, 2010: 135)	a. Baik (Skor 19-25) b. Sedang (Skor 12-18) c. Kurang (Skor 5-11) (Saifudin Azwar, 2004: 107)	Ordinal

4	<i>Assurance (Jaminan)</i>	Meliputi kompetensi pelayanan kesehatan, keramahan (sopan santun) kepada pasien, dan keamanan operasinya (bebas dari bahaya dan bebas dari risiko keraguan). (Bustami, 2011:6)	Kuesi oner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat butuk skor 1. (Sugiyono, 2010: 135)	a. Baik (Skor 19-25) b. Sedang (Skor 12-18) c. Kurang (Skor 5-11) (Saifudin Azwar, 2004: 107)	Ordinal
5	<i>Empathy (Empati)</i>	Yaitu kemampuan petugas dalam menempatkan dirinya pada pasien, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, serta dapat memahami kebutuhan pasien. (Bustami, 2011:6)	Kuesioner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat butuk skor 1. (Sugiyono, 2010: 135)	a. Baik (Skor 19-25) b. Sedang (Skor 12-18) c. Kurang (Skor 5-11) (Saifudin Azwar, 2004: 107)	Ordinal
Variabel Dependen						

1	Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit	Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. (Daryanto dan Ismail Setyabudi, 2014:127).	Kuesioner	Skala likert yang digunakan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu jawaban sangat baik skor 5, jawaban baik skor 4, jawaban sedang skor 3, jawaban buruk skor 2, jawaban sangat buruk skor 1.	a. Baik (Skor 16-20) b. Sedang (Skor 10-15) c. Kurang (Skor 4-9). (Saifudin Azwar, 2004: 107)	Ordinal
---	---	--	-----------	---	--	---------

3.4 Teknik Pengukuran Variabel

1. Bukti fisik (*tangible*)

Baik : Jika responden mendapatkan total *score* 27 - 30

Sedang: Jika responden mendapatkan total *score* 17 - 26

Kurang: Jika responden mendapatkan total *score* 6 - 16

2. Keandalan (*reliability*)

Baik : Jika responden mendapatkan total *score* 19 - 25

Sedang: Jika responden mendapatkan total *score* 12 - 18

Kurang: Jika responden mendapatkan total *score* 5 - 11

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Baik : Jika responden mendapatkan total *score* 19 - 25

Sedang: Jika responden mendapatkan total *score* 12 - 18

Kurang: Jika responden mendapatkan total *score* 5 - 11

4. Jaminan (*assurance*)

Baik : Jika responden mendapatkan total score 29 - 25

Sedang: Jika responden mendapatkan total score 12 - 18

Kurang: Jika responden mendapatkan total score 5 - 11

5. Empati (*empathy*)

Baik : Jika responden mendapatkan total score 27- 35

Sedang: Jika responden mendapatkan total score 18 - 26

Kurang: Jika responden mendapatkan total score 7 – 16

6. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit

Baik : Jika responden mendapatkan total score 16 - 20

Sedang: Jika responden mendapatkan total score 10 - 15

Kurang: Jika responden mendapatkan total score 4 – 9

3.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dijabarkan per poin sebagai berikut.

1. H_a : Terdapat hubungan *tangible* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
2. H_a : Terdapat hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat
3. H_a : Terdapat ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
4. H_a : Terdapat ada hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

5. H_a : Terdapat ada hubungan *empathy* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

BAB IV METODE KERANGKA KONSEP

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survey *eksplanatory* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan pelayanan kesehatan dari aspek *tangibles*, *reliability*, *resnponsivess*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan menggunakan BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pada Bulan Oktober Tahun 2022.

4.2.2 Sampel

Jumlah pasien pengguna BPJS yang berkunjung ke Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pada Bulan Oktober Tahun 2022 cenderung banyak maka peneliti melakukan pengambilan sampel. Sampel pada penelitian ini diambil dengan metode *Proporsional Random Sampling*, dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. sebelum menggunakan rumus ini perlu untuk memutuskan ukuran populasi penelitian (N) dan rentang toleransi kekeliruan yang dapat diterima (e). Ukuran

populasi (N) diestimasikan sebanyak 1500 pasien pengguna BPJS dengan toleransi kesalahan (e) sebesar 10% atau 0,1. Berikut perhitungan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$
$$n = \frac{1500}{1 + 1500 \cdot 0,1^2}$$
$$n = 93,75$$
$$n \approx 94$$

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error (10%)

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin di atas dengan batas toleransi error 10% maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sebanyak 94 responden. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien rawat jalan menggunakan BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pada Bulan Oktober Tahun 2022.
- b. Pasien yang mampu baca tulis dan bersedia mengisi kuesioner secara jelas dan lengkap.

2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien rawat inap dan melakukan pengobatan jalur umum di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
- b. Pasien yang tidak mampu baca tulis dan bersedia mengisi kuesioner secara jelas dan lengkap.

4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pada Bulan Oktober Tahun 2022.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan bertahap, yaitu terdiri atas:

1. Tahap Persiapan Pengumpulan Data.

Tahap persiapan pengumpulan data dilakukan melalui prosedur administrasi dengan cara mendapatkan izin, selanjutnya peneliti menyiapkan kuesioner penelitian.

2. Tahap Pengumpulan Data

Adapun tahap pengumpulan data adalah:

- a. Peneliti meminta izin kepada petugas/ perawat.

- b. Responden dipilih dengan cara *accidental sampling* atau siapapun yang kebetulan ketemu yang memenuhi kriteria.
- c. Setiap responden diwawancarai dengan mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan kuesioner.
- d. Peneliti melakukan pengecekan setiap kuesioner meliputi kelengkapan dan kesesuaian isi kuesioner sesuai harapan.

Setelah data terkumpul, peneliti melapor kepada pihak Rumah Sakit untuk mendapatkan surat keterangan selesai melakukan penelitian.

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan melalui 4 Tahap.

1) Editing

Editing merupakan kegiatan untuk melakukan pengecekan isian formulir atau kuesioner apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah:

- a. Lengkap : semua pertanyaan sudah terisi jawabannya.
- b. Jelas : jawaban pertanyaan apakah tulisannya cukup jelas terbaca.
- c. Relevan : jawaban yang tertulis apakah relevan dengan pertanyaan.
- d. Konsisten: apakah antara beberapa pertanyaan yang berkaitan isi jawabannya konsisten.

2) Coding

Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Kegunaan dari coding adalah untuk mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat entry data.

a. *Cleaning*

Cleaning (pembersihan data) merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-entry apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita meng-entry ke komputer. Berikut akan diuraikan cara meng-cleaning data:

- 1) Mengetahui Missing Data. Cara mendeteksi adanya missing data adalah dengan melakukan list (distribusi frekuensi) dari variabel yang ada.
- 2) Mengetahui variasi data. Dengan mengetahui variasi data akan diketahui apakah data yang di-entry benar atau salah. Cara mendeteksi dengan mengeluarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel.
- 3) Mengetahui konsistensi data. Cara mendeteksi adanya ketidakkonsistensi data dengan menghubungkan dua variabel.

3) Tabulating

Tabulating, yaitu data yang telah terkumpul dan telah dianalisis selanjutnya ditabulasikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hasil output SPSS selanjutnya disalin ke dalam Microsoft Office Word, lalu dibuat dalam bentuk tabel univariat, bivariat dan multivariat.

4.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

4.5.1 Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menjabarkan secara deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi variabel-variabel yang diteliti, baik independen maupun dependen yang bertujuan untuk melihat besarnya masalah. Untuk analisis ini semua tabel dibuat dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

4.5.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk menguji hipotesis-hipotesis, yaitu dengan melihat kemungkinan hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dengan menggunakan uji statistik sesuai skala data yang sesuai. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square* (X^2). Uji *Chi Square* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dimana variabel yang dihubungkan baik variabel

independen maupun variabel dependen berjenis kategorik. Adapun persamaan *ChiSquare* adalah sebagai berikut:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E_i)^2}{E_i}$$

$$Df = (k-1) (b-1)$$

Keterangan:

X^2 = *Chi Square*

O = Nilai yang di amati

E = Nilai yang diharapkan

Df = Derajat kebebasan

k = kolom

b = baris

Hasil uji *Chi Square* dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana jika nilai *p-value* (sig.) > 0,05 maka H0 diterima, artinya secara statistik tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sopiyyuddin (2011), syarat uji Chi-Square adalah sel yang mempunyai nilai ekspektasi kurang dari 5 (< 5) maksimal 20% dari jumlah sel. Akan tetapi, jika syarat uji chi-square tidak terpenuhi maka uji alternatif yang dapat di gunakan adalah sebagai berikut:

1. Alternatif chi Square untuk tabel 2x2 adalah uji fisher.
2. Alternatif chi-square untuk tabel 2xK adalah uji Kologorov-smirnov.

3. Alternatif uji chi-square untuk tabel 2x2 dan 2xK adalah penggabungan sel. Setelah dilakukan penggabungan sel akan terbentuk suatu tabel BxK yang baru. Uji hipotesis yang dipilih sesuai dengan BxK yang baru tersebut.

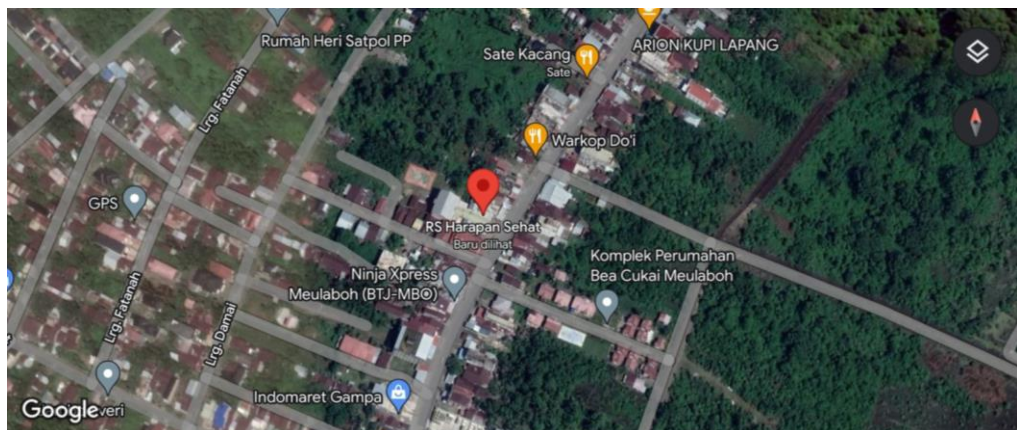
4.6 Penyajian Data

Data akan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi pada analisis univariat, tabel dan narasi pada analisis dan bivariat.

BAB V GAMBARAN UMUM

5.1 Keadaan Geografis

Rumah Sakit Harapan Sehat merupakan rumah sakit swasta berstatus tipe “D” yang berada di Desa Gampa Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan nomor Nomor SK Istimewa 005/YHS/XII/2018. Rumah Sakit Harapan Sehat berdiri di atas tanah seluas 2,8 Ha dengan pembangunan awalnya bertujuan sebagai Klinik swasta Harapan Sehat pada Juli 2008. Setelah berdiri selama 5 tahun sebagai Klinik swasta Harapan Sehat, pada tahun 2013 klinik tersebut berubah menjadi RSU Swasta Harapan Sehat berdasarkan izin Operasional sementara yang di berikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Barat.



(sumber : <https://maps.app.goo.gl/fcJgvG1Ah2E9fX8t9>)

Gambar 5.1 Letak Rumah Sakit Harapan Sehat

5.2 Keadaan Tenaga Kesehatan

Kondisi keadaan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat sudah mencukupi dan baik

untuk sekelas rumah sakit swasta tipe “D”. Saat ini Rumah Sakit Harapan Sehat memiliki sumber daya manusia yang memadai dengan rincian sebagai berikut.

Terdapat 9 orang pegawai struktural, 10 orang dokter spesialis, 10 orang dokter umum, 1 orang apoteker, 16 orang perawat, 12 orang bidan, 1 orang radiografer, 3 orang asisten apoteker, 1 orang analis, 1 orang nutrisisionis, 1 orang rekam medik dan 1 orang fisioterapi.

5.3 Sarana dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana Rumah Sakit Harapan Sehat secara keseluruhan sudah memadai. Tersedia beberapa ruangan pokok serta ruangan penunjang dalam melaksanakan kegiatan rumah sakit. Ketersediaan ruangan tersebut antara lain yaitu ruang IGD, ruang HCU, ruang poli rawat jalan, ruang rawat inap di lantai I, II dan III, serta didukung juga dengan ketersediaan ruangan penunjang seperti instalasi laboratorium, instalasi kepegawaian dan lain-lain.

Ruang rawat inap dilengkapi dengan tempat tidur. Adapun rincian jumlah tempat di masing-masing ruangan sebagai berikut. Ruang kelas I terdapat 7 *bed*, ruang kelas II terdapat 15 *bed*, ruang kelas III terdapat 21 *bed*, ruang isolasi terdapat 4 *bed*, ruang kelas HCU terdapat 2 *bed*, ruang persalinan/VK terdapat 1 *bed*, ruang rawat bersalin terdapat 2 *bed*, dan ruang sal anak terdapat 5 *bed*.

BAB VI HASIL PENELITIAN

6.1 Hasil Penelitian

6.1.1 Analisa Univariate

6.1.1.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 6.1

DISTRIBUSI *TANGIBLE* PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Tangible</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	53	56.4%
2	Sedang	41	43.6%
Total		94	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.1 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *tangible* berkategori baik sebanyak 53 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek *tangible* berkategori sedang sebanyak 41 pasien

6.1.1.2 *Reliability* (Dapat Dipercaya)

Tabel 6.2

DISTRIBUSI *RELIABILITY* PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	75	79.8%
2	Sedang	19	20.2%
Total		94	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.2 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *reliability* berkategori baik sebanyak 75 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek *reliability* berkategori sedang sebanyak 19 pasien

6.1.1.3 Responsivnes (Daya Tanggap)

Tabel 6.3

DISTRIBUSI *RESPONSIVNES* PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Responsivnes</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	65	69.1%
2	Sedang	29	30.9%
Total		94	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.3 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *responsivnes* berkategori baik sebanyak 65 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek *responsivnes* berkategori sedang sebanyak 29 pasien.

6.1.1.4 Assurance (Jaminan)

Tabel 6.4

DISTRIBUSI *ASSURANCE* PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Responsivnes</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	60	63.8%
2	Sedang	34	36.2%

Total	94	100.0%
-------	----	--------

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.4 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *assurance* berkategori baik sebanyak 60 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek *assurance* berkategori sedang sebanyak 34 pasien.

6.1.1.5 Empathy (Empati)

Tabel 6.5

DISTRIBUSI *EMPATHY* PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Empathy</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	60	63.8%
2	Sedang	34	36.2%
Total		94	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.5 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek *empathy* berkategori baik sebanyak 60 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek *empathy* berkategori sedang sebanyak 34 pasien.

6.1.1.6 Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.6

DISTRIBUSI KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	Kepuasan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	70	74.5%
2	Sedang	24	25.5%
Total		94	100.0%

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Dari Tabel 6.6 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian pasien BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan mutu pelayanan aspek kepuasan pelayanan berkategori baik sebanyak 70 pasien. Adapun mutu pelayanan aspek kepuasan pelayanan berkategori sedang sebanyak 24 pasien.

6.1.2 Analisa Bivariate

6.1.2.1 Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.7

HUBUNGAN *TANGIBLE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Tangible</i>	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value
		Baik		Sedang				
		f	%	f	%			
1	Baik	45	47.9%	8	8.5%	53	56.4%	0,008
2	Sedang	25	26.6%	16	17.0%	41	43.6%	
Total		70	74.5%	24	25.5%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 6.7 di atas, diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *tangible* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 45 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *tangible* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 16 pasien.

Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.008, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *tangible* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *tangible* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

6.1.2.2 Hubungan *Reliability* (Dapat Dipercaya) Terhadap Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.8

HUBUNGAN *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

No	<i>Reliability</i>	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value
		Baik		Sedang				
		f	%	f	%			
1	Baik	65	69.1%	10	10.6%	75	79.8%	0,000
2	Sedang	5	5.3%	14	14.9%	19	20.2%	
Total		70	74.5%	24	25.5%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 6.8 di atas, diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *reliability* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik

sebanyak 65 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *reliability* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 14 pasien.

Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *reliability* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

6.1.2.3 Hubungan *Responsivnes* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.9

**HUBUNGAN *RESPONSIVNES* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN
PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

No	<i>Responsivnes</i>	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value
		Baik		Sedang				
		f	%	f	%			
1	Baik	54	57.4%	11	11.7%	65	69.1%	0,004
2	Sedang	16	17.0%	13	13.8%	29	30.9%	
Total		70	74.5%	24	25.5%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 6.9 di atas, diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *responsivnes* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 54 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *responsivnes* dengan

kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 13 pasien.

Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.004, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *responsivnes* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *responsivnes* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

6.1.2.4 Hubungan *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.10

**HUBUNGAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN
PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

No	Assurance	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value
		Baik		Sedang				
		f	%	f	%			
1	Baik	53	56.4%	7	7.4%	60	63.8%	0,000
2	Sedang	17	18.1%	17	18.1%	34	36.2%	
Total		70	74.5%	24	25.5%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 6.10 di atas, diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *assurance* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 53 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *assurance* dengan

kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 17 pasien.

Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, Ho ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *assurance* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

6.1.2.5 Hubungan *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pelayanan

Tabel 6.11

**HUBUNGAN *EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PENGGUNA
BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
KABUPATEN ACEH BARAT**

No	<i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value
		Baik		Sedang				
		f	%	f	%			
1	Baik	54	57.4%	6	6.4%	60	63.8%	0,000
2	Sedang	16	17.0%	18	19.1%	34	36.2%	
Total		70	74.5%	24	25.5%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 6.11 di atas, diketahui bahwa mutu pelayanan aspek *empathy* dengan kategori baik dan tingkat kepuasan pasien berkategori baik sebanyak 54 pasien, sedangkan mutu pelayanan aspek *empathy* dengan kategori sedang dan tingkat kepuasan pasien berkategori sedang sebanyak 18 pasien.

Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value 0.000, H_0 ditolak berarti menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan aspek *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hal demikian bermakna bahwa semakin baik mutu pelayanan aspek *empathy* maka semakin baik juga kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Hubungan Tangible dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek bukti fisik (*Tangible*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra & Ariani (2019) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru, bahwa mutu pelayanan aspek *tangible* berpengaruh secara positif

dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana Rumah Sakit Harapan Sehat telah memenuhi harapan pasien pengguna BPJS. oleh Saputra & Ariani (2019) juga menambahkan semakin lengkap dan baik sarana dan prasarana rumah sakit, maka pasien akan merasa aman dan nyaman sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Dimensi *tangible* merupakan kondisi fisik rumah sakit seperti pencahayaan, ketersediaan tempat duduk untuk menunggu dan fasilitas lainnya yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Selain itu, *tangible* dapat ditinjau melalui penampilan yang bertugas seperti petugas mengenakan seragam resmi yang lengkap dalam memberikan pelayanan. Dimensi *tangible* tersebut menjadi sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena umumnya penilaian yang dilakukan berawal dari kondisi visual yang terlihat, setelah itu mutu pelayanan dapat dinilai Dimensi yang lainnya.

6.2.2 Hubungan *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, hasil penelitian ini juga

menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek kehandalan (*Reliability*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramadia & Mulia (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh bahwa mutu pelayanan aspek *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti yang telah dijanjikan seperti ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan atau pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu sudah memenuhi harapan pasien pengguna BPJS.

Dimensi *reliability* dapat dinilai melalui kemampuan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Pada penelitian prosedur yang dijanjikan tersebut merupakan keakuratan pelayanan kesehatan pasien BPJS di Rumah Sakit sesuai dengan arahan aturan pemerintah yang telah tertulis. Dimensi *reliability* yang diperoleh pada penelitian ini mayoritas responden menilai baik, hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Harapan Sehat tidak membedakan kategori pasien, baik pasien BPJS maupun pasien lainnya.

6.2.3 Hubungan *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *responsiveness* tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek daya tanggap (*Responsiveness*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nur'aeni *et al.* (2020) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang, bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti dokter menanyakan keluhan pasien dan menanggapi keluhan pasien dengan segera, dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya tentang penyakit yang diderita, dan tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah. Nur'aeni *et al.* (2020) juga menambahkan semakin baik daya tanggap yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Dimensi *responsiveness* dapat dinilai juga dari ketepatan waktu petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penilaian pada dimensi *responsiveness* dapat diukur berdasarkan kondisi aktual yang dialami maupun persepsi masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Salah satu faktor yang dapat menentukan penilaian baik buruknya dimensi *responsiveness* yaitu sikap *front-line*. Sikap yang dimaksud adalah petugas *front-line* harus bersikap sigap dan tulus dalam menjawab dan menyikapi permintaan pasien.

6.2.4 Hubungan Assurance dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *assurance* tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek Jaminan (*Assurance*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hastuti *et al.* (2017) tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, bahwa *assurance* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan mutu aspek *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti pengetahuan, kesopanan

serta kemampuan petugas medis menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dan memenuhi harapan pasien pengguna BPJS terhadap rumah sakit. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *assurance* erat kaitannya dengan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan kesehatan. Pengetahuan dan keterampilan yang baik pada petugas pelayanan kesehatan nantinya akan berdampak pada kepercayaan pasien dalam melakukan pengobatan pada rumah sakit tersebut. Kepercayaan pasien tersebut juga berdampak pada keyakinan pasien bahwa rumah sakit tersebut mampu memberikan pengobatan terbaik terhadap keluhan kesehatan yang sedang dialami.

6.2.5 Hubungan *Empathy* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan aspek *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien Rumah Sakit Harapan Sehat. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,050$, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Harapan Sehat dikategorikan baik pada aspek empati (*Empathy*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hasan (2021) tentang Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada

Puskesmas Sungai Sariaik Kabupaten Padang Pariaman, bahwa *empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan mutu aspek *empathy* yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Sehat seperti memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, memberikan kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, dan memberikan perhatian yang tinggi kepada pasien memenuhi harapan pasien pengguna BPJS.

Dimensi *empathy* dapat dinilai dari cara berkomunikasi petugas pelayanan kesehatan terhadap pasien. Berkomunikasi dengan baik oleh petugas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari cara tanggapan petugas pelayanan saat pasien membutuhkan petugas terkait keluhan yang dialami. Kemampuan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami salah satunya melalui bahasa daerah merupakan suatu aspek penting yang dapat meningkatkan dimensi *empathy* dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan aspek *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pada pasien di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

7.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi literasi baru bagi peneliti untuk meningkatkan pengetahuan peneliti. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau literasi yang dapat dikutip untuk penelitian lain yang serupa akan datang.
2. Mengingat pentingnya 5 aspek mutu pelayanan pada penelitian ini terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Maka, diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu bahan acuan untuk petugas kesehatan di Rumah Sakit. Petugas kesehatan di Puskesmas diharapkan agar selalu menjaga dan meningkatkan 5 aspek mutu pelayanan tersebut agar kepuasan pasien yang diterima selalu baik.

3. Diharapkan penelitian ini bisa menjadi salah satu sumber referensi dan bacaan bagi pemerintah yang memiliki wewenang dalam hal pelayanan kesehatan dalam menetapkan kebijakan terutama terfokus kepada 5 aspek mutu pelayanan kesehatan di penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., Permayasa, N., Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*. 6(2); 2021
- Anonym. Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap JAMKESMAS. BALITBANG: Kota Medan, 2015. Available at <http://balitbang.pemkomedan.go.id/berita-52-identifikasi-tingkatkepuasan-masyarakat-terhadap-jamkesmas.html> di akses pada 30 september 2022 20:35 WIB
- Al-Damen, Rula. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". *International Journal of Business and Management*. 12. 136. 10.5539/ijbm.v12n9p136.
- Saputra, A & Ariani, N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*. 1(1); 2019
- Ardiyansyah, A., Saputra, I., & Wijaya, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Rujukan Berjenjang Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Lunyuk Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*, 3(1), 132-138.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik edisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 2000. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Calisir, F., C.A Gumussory, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. 2012. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. *Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*.
- Ilham. 2015. Tesis: Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah. Program Pascasarjana: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Hidayah, Titik. Tesis: Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS non PBI) Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

- Firdaus, Fidela. Tesis: Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. PRODI Manajemen Rumahsakit: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015
- Hasan, A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85-89.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatama, D. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161-168.
- Haryati, Lily dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E- Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 64 – 73
- Ilyas, M. M. (2017,). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, No. 1, pp. 477-486).
- Manurung, K., Akbar, F., Zulfendri, Ketaren, O., Tarigan, F L. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(1); 621-632
- Natasya, Nuning & Yusuf, Muhammad. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Pernah Menggunakan BPJS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*. 5(3); 128-134
- Ningrum, Ayu. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekan baru Vol.2 No.2. FISIP: Universitas Riau, 2015
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1111.
- Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Permatasari, Sinta & Ruliyansa. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus) Di Puskesmas Bangsa Negara Ogan Komering Ulu Timur. *Jurnal Trisna Riset*. 1(2); 51-58

- Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit
- Pramadia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. *At-Tasyri': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 177-189.
- Prakoso,Sigit. Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. Vol 4 No 1. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Rattu Prisilia,Herman warous, rivelino. Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran (Penelitian pada Irna C RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Vol 3 Nomor 1. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas kedokteran: Universitas Sam Ratulangi, 2015
- Rianda, Roli. 2018. Analisis Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. 1(1)
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Suharto, Edi. *Kemiskinan dan perlindungan sosial di Indonesia: menggagas model jaminan sosial universal bidang kesehatan*. Bandung: Alfabeta
- Suaib,Nur Intan dkk. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Univesitas Hasanudin, 2015.
- Tjiptono,Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012
- Thornton RD, Nurse N, Snavely L, Hackett-Zahler S, Frank K, DiTomasso RA. Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. *BMC Health Serv Res*. 2017 May 19;17(1):361. doi: 10.1186/s12913-017-2307-z. PMID: 28526039; PMCID: PMC5438500.

Undang-Undang Tahun 1945 Pasal 28 H (1)

Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang No 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Wahyuni, arma , fitria. Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit DR. Pringadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan. Departemen Kependudukan dan Biostatistik FKM USU: Universitas Sumatera Utara, 2015

Yulistia, Shinta & Setiyana, Rusma. 2022. *Working from Home: Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh Pada Era Pandemi Covid-19. Warmadewa Management & Business Journal*. 4(1), 51-62

Lampiran I **Lembar Persetujuan Responden**

PERNYATAAN PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawa ini menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan apabila di kemudian hari terdapat kekurangan, maka saya bersedia untuk dihubungi kembali.

Aceh Barat, **2023**

Responden

Nama:

Tanda Tangan:

Peneliti

Nama:

Tanda Tangan:

Kuesioner

**HUBUNGAN PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
KABUPATEN ACEH BARAT**

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Saya Rahmad Didim, atas nama peneliti: mahasiswa tingkat akhir pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh bermaksud mengadakan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Tahun 2023.

Dengan penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Harapan Sehat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan dasar informasi bagi pasien maupun pejabat Rumah Sakit Harapan Sehat.

Keikutsertaan Ibu/Bapak dalam penelitian ini adalah secara sukarela dan menguntungkan semua pihak baik responden, peneliti, pelayan kesehatan dan masyarakat luas. Setelah Ibu/Bapak setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menandatangani pernyataan persetujuan responden, maka Ibu/Bapak akan diwawancarai oleh kami sebagai peneliti.

Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dirahasiakan oleh tim peneliti dan tidak terbuka bagi masyarakat atau pihak lain tanpa persetujuan peneliti. Laporan yang akan dihasilkan dari penelitian ini tidak akan mencantumkan identitas penderita yang bersangkutan.

Demikian informasi kami sampaikan, terimakasih atas ketersediaan anda menjadi responden.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Petunjuk Pengisian:

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/saudara peneliti mengucapkan terimakasih.

Alternatif Jawaban:

- 1 = Sangat Baik
- 2 = Baik
- 3 = Sedang
- 4 = Buruk
- 5 = Sangat Buruk

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas
	KEPUASAN PELAYANAN					
1.	Puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit ini, sesuai dengan harapan.					
2.	Puas terhadap kualitas petugas Kesehatan yang tersedia di rumah sakit ini					

3.	Puas dengan akses menuju lokasi puskesmas ini.					
4.	Puas terhadap informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit mengenai jadwal pelayanan dan informasi mengenai penyakit.					

No.	RELIABILITY (DAPAT DIPERCAYA)	Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1.	Antrian berobat di rumah sakit ini sudah dilakukan dengan tertib					
2.	Tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat					
3.	Pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
4.	Tenaga kesehatan selalu cepat dalam mengatasi keluhan pasien					
5.	Petugas kesehatan datang tepat waktu					

No.	RESPONSIVENES (DAYA TANGGAP)	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1	Petugas rumah sakit telah memberitahu saya mengenai jadwal pelayanan yang akan diberikan					
2	Tenaga kesehatan cepat tanggap dalam menangani keluhan saya					
3	Petugas administrasi sudah melayani dengan cepat					
4	Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan					
5	Dokter, perawat dan tenaga medis lainnya bersedia menerima saran dari saya atau pasien lainnya					

No.	EMPATHY (EMPATI)	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita					
2.	Dokter dan perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan					

	pasien					
3.	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya					
4.	Dokter dan perawat sabar dalam memeriksa dan merawat pasien					
5.	Dokter dan perawat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka					
6.	Dokter, perawat dan petugas lainnya selalu tersenyum pada pasien.					
7.	Kemudahan dalam menghubungi pihak manajemen jika ada komplain					

No.	TANGIBLE (BUKTI FISIK)	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1.	Fasilitas gedung rumah sakit layak digunakan dan memiliki tampilan yang baik					

2.	Fasilitas gedung rumah sakit layak digunakan dan memiliki tampilan yang baik					
3.	Puskesmas telah memiliki tempat parkir kendaraan yang cukup dan nyaman					
4.	Puskesmas telah memiliki tempat parkir kendaraan yang cukup dan nyaman					
5.	Tenaga kesehatan berpenampilan rapi					
6.	Puas terhadap fasilitas fisik, ruang pemeriksaan yang bersih dan tenang, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi					

No.	ASSURANCE (JAMINAN)	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1.	Tersedia dokter spesialis.					
2.	Perilaku tenaga Kesehatan di rumah sakit ini menimbulkan rasa aman					
3.	Tenaga Kesehatan rumah sakit ini terdidik dan mampu melayani pasien.					

4.	Dokter memberikan jaminan akan kesembuhan pasien					
5.	Tenaga Kesehatan rumah sakit ini menjaga kerahasiaan pasien					

Lampiran III Tabel Skor

No	Variabel	Nomor Urut Pertanyaan	Bobot Skor					Kategori
			Sangat Baik	Baik	Sedang	Buruk	Sangat Buruk	
1	Kepuasan Pelayanan	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 16-20) - Sedang (Skor 10-15) - Kurang (Skor 4-9)
		2	5	4	3	2	1	
		3	5	4	3	2	1	
		4	5	4	3	2	1	
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 19-25) - Sedang (Skor 12-18) - Kurang (Skor 5-11)
		2	5	4	3	2	1	
		3	5	4	3	2	1	
		4	5	4	3	2	1	
		5	5	4	3	2	1	
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggaan)	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 19-25) - Sedang (Skor 12-18) - Kurang (Skor 5-11)
		2	5	4	3	2	1	
		3	5	4	3	2	1	
		4	5	4	3	2	1	
		5	5	4	3	2	1	
4	<i>Empathy</i> (Empati)	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 19-25) - Sedang (Skor 12-18) - Kurang (Skor 5-11)
		2	5	4	3	2	1	
		3	5	4	3	2	1	
		4	5	4	3	2	1	
		5	5	4	3	2	1	
		6	5	4	3	2	1	
		7	5	4	3	2	1	
5	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 27-30)
		2	5	4	3	2	1	
		3	5	4	3	2	1	

		4	5	4	3	2	1	- Sedang (Skor 17-26)
		5	5	4	3	2	1	- Kurang (Skor 6-16)
		6	5	4	3	2	1	
6	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1	5	4	3	2	1	- Baik (Skor 19-25)
		2	5	4	3	2	1	- Sedang (Skor 12-18)
		3	5	4	3	2	1	- Kurang (Skor 5-11)
		4	5	4	3	2	1	
		5	5	4	3	2	1	

Lampiran IV Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

TERAKREDITASI "UNGGUL" LAM-PTKes SK No. 0831/LAM-PTKes/Akr/Sar/IX/2022
Jln. Kampus Muhammadiyah No. 93, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, 23245
Telp/Fax: 0651-31054/0651-31053
Website: <http://fkm.unmuha.ac.id> – Email: fkm@unmuha.ac.id

No : 290/UM.FKM.M/I/2023
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Harapan Sehat
di

Tempat

Dengan Hormat,

1. Sehubungan dengan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin pengambilan data penelitian terhadap mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Rahmat Didim
NPM : 1707110156
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Judul Skripsi : **“HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PEMGGUNA BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT”**

2. Sebagai bentuk kewaspadaan pencegahan Covid-19, maka kami menghimbau mahasiswa yang bersangkutan untuk tetap memperhatikan **Protokol Kesehatan** jika mengharuskan pengambilan data penelitian secara langsung di lapangan. Hal ini sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19;
3. Demikianlah kami sampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 30 Januari 2023

Dekan

Dr. Bastri Aramico. Ib, SKM., MPH
NIK: 19811029 200603 1001

Lampiran V Surat Permohonan Data Awal



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

TERAKREDITASI A LAM-PTKes SK No. 0831/LAM-PTKes/Akr/Sar/IX/2022

Jln. Kampus Muhammadiyah No. 93, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh, 23245

Telp/Fax: 0651-31054/0651-31053

Website: <http://fkm.unmuha.ac.id> – Email: fkm@unmuha.ac.id

No : 103.e/UM.FKM.M/X/2022
Lamp : -
Hal : Permohonan Data Awal

Banda Aceh, 11 Oktober 2022

Kepada Yth.
Direktur Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat
di
Tempat

Assalamualaikum, Wr. Wb

1. Sehubungan dengan proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, maka kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memfasilitasi pengambilan data awal penelitian terhadap mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : Rahmat Didim
NPM : 1707110156
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Judul Skripsi : **"HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT HARAPAN SEHAT KABUPATEN ACEH BARAT"**

2. Sebagai bentuk kewaspadaan pencegahan Covid-19, maka kami menghimbau mahasiswa yang bersangkutan untuk tetap memperhatikan **Protokol Kesehatan** jika mengharuskan pengambilan data penelitian secara langsung di lapangan. Hal ini sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19;
3. Demikianlah kami sampaikan, atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Dekan

Prof. Asnawi Abdullah, SKM, MHSM, MSc.HPPF, DLSHTM, Ph.D
NIP: 19710703 199503 1 001

Lampiran VI Surat Balasan Izin Penelitian



RUMAH SAKIT UMUM SWASTA HARAPAN SEHAT
Jl. Sisingamangaraja Desa Gampa Meulaboh
Telp. 085260859947 Fax. 06557551735



Nomor : 0068/RSUSHS/II/2023

Meulaboh, 01 Februari 2023

Lampiran : -

Kepada Yth,

Hal : **Pemberian Izin**

Bapak/ Ibu Pimpinan

Pengambilan Data Penelitian

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Aceh

Di-

Tempat.

Dengan hormat,

Berdasarkan surat Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian yang kami terima tempo lalu dengan Nomor Surat : 290/UM.FKM.M/I/2023 dalam rangka penyelesaian pendidikan pada bahan acuan untuk proses penyusunan Skripsi, dengan judul : ***"Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Harapan Sehat Meulaboh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat.*** Maka kami dari pihak Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat memberikan izin kepada Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Rahmat Didim
NPM : 1707110156
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Meulaboh, 01 Februari 2023
RSUS Harapan Sehat



Lampiran VII Master Tabel

No.	KEPUASAN PELAYANAN						TANGIBLE (BUKTI FISIK)								RELIABILITY (DAPAT DIPERCAYA)							
	P1	P2	P3	P4	TOTAL_Y	KAT_Y	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL_X4	KAT_X4	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL_X1	KAT_X1	
1	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang	
2	4	4	4	4	16	Baik	4	5	4	4	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
3	3	4	4	5	16	Baik	4	4	4	5	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
4	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	5	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
5	4	4	4	4	16	Baik	4	5	4	4	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
6	4	4	4	3	15	Sedang	4	4	4	4	3	4	23	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	
7	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	5	5	4	26	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	
8	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	
9	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	4	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
10	4	4	4	4	16	Baik	5	5	5	4	4	5	28	Baik	3	4	4	4	4	19	Baik	
11	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	3	4	23	Sedang	3	3	4	4	3	17	Sedang	
12	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	5	4	5	26	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	
13	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	
14	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	
15	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	3	4	23	Sedang	4	3	3	4	3	17	Sedang	

16	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	5	4	25	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
17	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
18	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
19	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	4	4	26	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
20	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	4	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
21	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
22	4	4	4	4	16	Baik	4	5	4	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
23	4	4	4	3	15	Sedang	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
24	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	5	4	25	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
25	3	5	4	4	16	Baik	4	5	4	5	4	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
26	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
27	3	3	4	4	14	Sedang	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	3	3	3	4	17	Sedang
28	3	4	4	5	16	Baik	4	4	3	4	4	4	23	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
29	2	4	3	5	14	Sedang	5	5	4	4	5	4	27	Baik	4	4	3	4	4	19	Baik
30	3	3	4	4	14	Sedang	4	5	4	5	5	5	28	Baik	4	3	4	4	4	19	Baik
31	4	4	4	4	16	Baik	5	4	5	4	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
32	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	3	3	3	4	17	Sedang
33	3	4	4	5	16	Baik	4	3	4	4	4	4	23	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
34	3	4	5	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik

35	4	4	4	4	16	Baik	4	5	4	5	5	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
36	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	3	3	18	Sedang
37	3	4	5	4	16	Baik	4	5	4	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
38	4	4	4	4	16	Baik	5	5	4	4	4	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
39	3	4	4	4	15	Sedang	4	3	4	3	4	4	22	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang
40	3	4	5	4	16	Baik	4	5	4	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
41	4	4	4	5	17	Baik	5	4	4	4	5	5	27	Baik	3	4	4	4	4	19	Baik
42	4	4	4	4	16	Baik	4	5	5	5	5	4	28	Baik	3	4	4	4	4	19	Baik
43	4	4	4	4	16	Baik	5	4	5	5	5	4	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
44	3	4	4	4	15	Sedang	3	4	4	4	4	4	23	Sedang	3	3	4	4	4	18	Sedang
45	3	5	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
46	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
47	3	4	4	5	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	3	3	4	4	18	Sedang
48	4	3	4	5	16	Baik	4	5	5	4	4	4	26	Sedang	4	4	4	3	4	19	Baik
49	4	4	4	4	16	Baik	5	4	4	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
50	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	3	4	4	4	4	19	Baik
51	4	4	4	4	16	Baik	5	5	4	4	5	5	28	Baik	3	4	4	4	4	19	Baik
52	3	4	5	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang
53	4	4	4	4	16	Baik	5	4	4	5	5	5	28	Baik	4	4	3	4	4	19	Baik

54	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	3	4	19	Baik
55	4	4	4	4	16	Baik	5	5	5	4	5	4	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
56	3	4	3	4	14	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	3	3	3	4	4	17	Sedang
57	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	5	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
58	4	4	4	4	16	Baik	4	5	5	5	4	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
59	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang
60	3	4	4	5	16	Baik	5	4	5	5	4	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
61	3	4	5	4	16	Baik	5	5	5	4	4	4	27	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik
62	3	3	4	4	14	Sedang	4	3	4	4	4	4	23	Sedang	4	4	4	4	3	19	Baik
63	4	4	4	4	16	Baik	5	5	5	4	4	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
64	3	4	4	4	15	Sedang	3	4	4	4	4	4	23	Sedang	3	4	4	4	4	19	Baik
65	4	4	4	4	16	Baik	5	5	5	4	4	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
66	3	4	4	4	15	Sedang	5	5	5	4	4	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
67	4	4	4	4	16	Baik	5	5	4	4	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
68	3	4	4	4	15	Sedang	5	5	4	4	5	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
69	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	3	4	3	18	Sedang
70	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
71	3	4	4	5	16	Baik	4	4	5	5	5	5	28	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
72	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik

73	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	3	4	23	Sedang	3	4	3	4	4	18	Sedang
74	4	4	4	4	16	Baik	4	5	5	5	4	4	27	Baik	4	4	3	4	4	19	Baik
75	4	4	4	4	16	Baik	4	3	4	4	4	4	23	Sedang	4	3	4	4	4	19	Baik
76	3	4	4	5	16	Baik	5	5	4	5	5	4	28	Baik	4	4	3	4	4	19	Baik
77	3	4	5	4	16	Baik	5	5	4	4	4	5	27	Baik	4	4	4	3	3	18	Sedang
78	5	4	4	4	17	Baik	5	5	4	5	5	5	29	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
79	3	4	5	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	3	3	4	18	Sedang
80	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	5	28	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik
81	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	5	5	5	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
82	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
83	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
84	3	4	4	4	15	Sedang	4	5	5	5	4	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
85	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	5	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
86	4	4	4	4	16	Baik	5	4	5	5	4	5	28	Baik	4	3	4	3	4	18	Sedang
87	4	4	4	4	16	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	3	4	4	4	19	Baik
88	4	4	4	4	16	Baik	4	4	5	5	4	4	26	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik
89	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	3	4	3	4	4	18	Sedang
90	4	4	4	4	16	Baik	5	4	5	5	4	4	27	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik
91	4	4	4	4	16	Baik	5	4	4	5	5	4	27	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik

92	3	4	4	4	15	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	3	3	4	4	18	Sedang
93	5	4	4	4	17	Baik	5	5	4	5	5	4	28	Baik	4	3	4	4	4	19	Baik
94	5	4	4	4	17	Baik	4	4	4	4	4	4	24	Sedang	4	4	4	3	4	19	Baik

No.	RESPONSIVENES (DAYA TANGGAP)							ASSURANCE (JAMINAN)							EMPATHY (EMPATI)								
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL_X2	KAT_X2	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL_X5	KAT_X5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL_X3	KAT_X3
1	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	3	3	4	26	Sedang
2	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
3	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	4	4	3	3	4	26	Sedang
4	4	3	3	3	4	17	Sedang	3	3	4	4	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	3	4	27	Baik
5	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
6	4	4	4	4	3	19	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	4	4	26	Sedang
7	4	4	3	4	4	19	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	4	4	4	4	27	Baik
8	3	3	4	4	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
9	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	3	4	27	Baik
10	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
11	3	3	4	3	4	17	Sedang	4	4	4	3	3	18	Sedang	3	3	3	4	4	4	4	25	Sedang
12	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
13	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
14	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
15	4	4	4	3	3	18	Sedang	3	4	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
16	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
17	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	3	4	3	4	26	Sedang
18	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
19	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
20	4	3	4	3	4	18	Sedang	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	3	4	25	Sedang
21	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
22	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik

23	3	4	4	4	4	19	Baik	3	3	4	4	4	18	Sedang	3	4	3	4	4	4	4	26	Sedang
24	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	3	4	27	Baik
25	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
26	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	3	4	3	4	4	26	Sedang
27	4	3	4	4	4	19	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	3	3	4	4	4	4	4	26	Sedang
28	4	4	4	3	3	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
29	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	3	3	18	Sedang	4	4	4	3	3	4	4	26	Sedang
30	3	3	3	4	3	16	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
31	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
32	4	3	3	3	4	17	Sedang	3	4	3	3	4	17	Sedang	4	4	3	4	4	3	4	26	Sedang
33	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
34	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	3	4	27	Baik
35	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
36	3	3	3	3	4	16	Sedang	4	4	3	3	3	17	Sedang	4	3	3	4	4	4	4	26	Sedang
37	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	3	4	4	4	4	4	4	27	Baik
38	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
39	3	4	3	3	3	16	Sedang	4	4	4	3	3	18	Sedang	3	3	4	4	4	4	4	26	Sedang
40	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
41	4	4	3	4	3	18	Sedang	4	4	3	4	4	19	Baik	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
42	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
43	3	4	4	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
44	3	4	4	3	4	18	Sedang	3	4	3	3	4	17	Sedang	3	4	3	4	4	4	4	26	Sedang
45	3	4	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	4	4	4	4	4	27	Baik
46	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik	4	3	3	4	4	4	4	26	Sedang
47	4	3	4	4	4	19	Baik	3	4	4	3	4	18	Sedang	4	3	3	3	4	4	4	25	Sedang

48	4	3	4	4	4	19	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	4	3	3	3	4	25	Sedang
49	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
50	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	4	4	26	Sedang
51	4	4	4	3	4	19	Baik	4	3	3	3	4	17	Sedang	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
52	3	4	4	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	3	4	26	Sedang
53	3	4	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	3	4	4	4	4	4	27	Baik
54	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	3	4	4	4	4	27	Baik
55	4	4	4	3	4	19	Baik	3	3	3	4	4	17	Sedang	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
56	4	4	4	4	4	20	Baik	3	4	4	3	4	18	Sedang	3	3	4	4	4	4	4	26	Sedang
57	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
58	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
59	4	4	4	4	4	20	Baik	3	3	3	4	3	16	Sedang	3	3	4	4	4	4	4	26	Sedang
60	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
61	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
62	3	4	3	4	4	18	Sedang	3	4	3	3	4	17	Sedang	3	4	4	3	4	4	4	26	Sedang
63	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
64	4	4	3	3	4	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	4	4	4	4	4	27	Baik
65	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	4	3	3	4	4	26	Sedang
66	3	3	4	3	4	17	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	3	4	4	4	4	4	4	27	Baik
67	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
68	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	4	3	4	4	26	Sedang
69	4	4	4	4	4	20	Baik	3	3	4	4	4	18	Sedang	4	3	3	3	4	4	4	25	Sedang
70	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
71	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
72	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	3	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik

73	4	4	3	3	4	18	Sedang	3	4	4	4	3	18	Sedang	3	4	3	4	4	3	4	25	Sedang
74	4	4	4	3	3	18	Sedang	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	3	3	4	4	4	26	Sedang
75	3	4	4	3	4	18	Sedang	3	4	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
76	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	3	4	4	18	Sedang	4	4	3	4	3	4	4	26	Sedang
77	4	4	4	3	4	19	Baik	3	3	4	4	4	18	Sedang	4	4	4	3	3	3	4	25	Sedang
78	4	4	4	4	4	20	Baik	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	3	4	4	27	Baik
79	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
80	4	3	4	3	4	18	Sedang	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
81	4	3	4	3	4	18	Sedang	4	3	4	3	4	18	Sedang	4	4	3	4	3	3	4	25	Sedang
82	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
83	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
84	4	4	3	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	3	3	4	3	4	4	4	25	Sedang
85	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
86	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	3	19	Baik	4	4	3	4	3	4	4	26	Sedang
87	4	4	4	4	4	20	Baik	3	4	4	4	4	19	Baik	4	4	4	3	3	4	4	26	Sedang
88	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
89	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
90	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	3	4	4	4	27	Baik
91	4	4	4	3	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	3	3	4	26	Sedang
92	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
93	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik
94	4	3	4	4	4	19	Baik	4	4	4	4	4	20	Baik	4	4	4	4	4	4	4	28	Baik

Lampiran VIII Output SPSS

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	53	56,4	56,4	56,4
	Sedang	41	43,6	43,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	75	79,8	79,8	79,8
	Sedang	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Responsivness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	65	69,1	69,1	69,1
	Sedang	29	30,9	30,9	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	60	63,8	63,8	63,8
	Sedang	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	60	63,8	63,8	63,8
	Sedang	34	36,2	36,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Tingkat Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	74,5	74,5	74,5
	Sedang	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Crosstab

		Tingkat Kepuasan			
		Baik	Sedang	Total	
Tangible	Baik	Count	45	8	53
		% of Total	47,9%	8,5%	56,4%
	Sedang	Count	25	16	41
		% of Total	26,6%	17,0%	43,6%
Total	Count	70	24	94	
	% of Total	74,5%	25,5%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6,963 ^a	1	,008		
Continuity Correction ^b	5,761	1	,016		
Likelihood Ratio	6,977	1	,008		
Fisher's Exact Test				,016	,008
Linear-by-Linear Association	6,888	1	,009		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.47.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Tingkat Kepuasan			
		Baik	Sedang	Total	
Reliability	Baik	Count	65	10	75
		% of Total	69,1%	10,6%	79,8%
	Sedang	Count	5	14	19
		% of Total	5,3%	14,9%	20,2%
Total	Count	70	24	94	
	% of Total	74,5%	25,5%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	29,040 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	25,953	1	,000		
Likelihood Ratio	26,002	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	28,731	1	,000		
N of Valid Cases	94				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.85.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Tingkat Kepuasan		Total	
		Baik	Sedang		
Responsivness	Baik	Count	54	11	65
		% of Total	57,4%	11,7%	69,1%
	Sedang	Count	16	13	29
		% of Total	17,0%	13,8%	30,9%
Total	Count	70	24	94	
	% of Total	74,5%	25,5%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8,213 ^a	1	,004		
Continuity Correction ^b	6,810	1	,009		
Likelihood Ratio	7,805	1	,005		
Fisher's Exact Test				,009	,005
Linear-by-Linear Association	8,125	1	,004		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.40.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Tingkat Kepuasan		Total	
		Baik	Sedang		
Assurance	Baik	Count	53	7	60
		% of Total	56,4%	7,4%	63,8%
	Sedang	Count	17	17	34
		% of Total	18,1%	18,1%	36,2%
Total	Count	70	24	94	
	% of Total	74,5%	25,5%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	16,773 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	14,817	1	,000		
Likelihood Ratio	16,442	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	16,594	1	,000		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.68.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

		Tingkat Kepuasan			
			Baik	Sedang	Total
Empathy	Baik	Count	54	6	60
		% of Total	57,4%	6,4%	63,8%
	Sedang	Count	16	18	34
		% of Total	17,0%	19,1%	36,2%
Total	Count	70	24	94	
	% of Total	74,5%	25,5%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	21,047 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	18,849	1	,000		
Likelihood Ratio	20,777	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	20,823	1	,000		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.68.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran VIII Dokumen Penelitian

