

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KELAS III  
MANDIRI TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK  
LEMATANG SEHAT LAHAT**



**Bunga Rizky  
07021281823059**

**JURUSAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

# **SKRIPSI**

## **TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KELAS III MANDIRI TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK LEMATANG SEHAT LAHAT**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S1 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



**Bunga Rizky**  
**07021281823059**

**JURUSAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KELAS III MANDIRI  
TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK LEMATANG SEHAT  
LAHAT”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1**

Oleh :

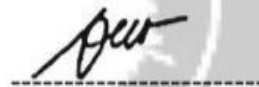
**Bunga Rizky**

**07021281823059**

Pembimbing I

1. Dr. Yoyok Hendarso, MA  
NIP. 196006251985031005

Tanda Tangan



Tanggal

7/2023  
3

Pembimbing II

2. Randi, S.Sos., M.Sos  
NIP. 1992060620193205



8/3 2023

Mengetahui

Ketua Jurusan Sosiologi,



**Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si**  
NIP. 1980021120312203

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KELAS III  
TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK LEMATANG SEHAT  
LAHAT”**

Skripsi

**BUNGA RIZKY  
07021281823059**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 4 April 2023**

Pembimbing :

1. Dr. Yoyok Hendarso, MA  
NIP. 196006251985031005

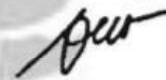
2. Randi, S.Sos., M.Sos  
NIP. 199106172019031000

Penguji :

1. Dra. Dyah Hapsari Enh, M.Si  
NIP. 196010021992032001

2. Safirah Soraida, S.Sos., M.Sos  
NIP. 198209112006042001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan



  
Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si  
NIP. 198002112003122003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, TEKNOLOGI DAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662  
Telepon (0711) 580572 ; Faksimile (0711) 580572

---

**PERNYATAAN ORISIONLITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bunga Rizky

NIM : 07021281823059

Jurusan : Sosiologi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri di Klinik Lematang Sehat Lahat" ini benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya sudah di atas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 20 Maret 2023  
Yang buat pernyataan,



  
Bunga Rizky

NIM. 07021281823059

## ***MOTTO DAN PERSEMBAHAN***

***Maka Mahatinggi Allah, Raja yang sebenar-benarnya. Dan janganlah engkau (Muhammad) tergesa-gesa (membaca) Al-Qur'an sebelum selesai diwahyukan kepadamu, dan katakanlah, "Ya Tuhanku, tambahkanlah ilmu kepadaku. "***

***(QR. Taha : 114)***

***"Barang siapa menyulitkan (orang lain) maka Allah akan mempersulitnya pada hari Kiamat"***

***(HR Al-Bukhari no. 7152)***

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, saudari perempuan dan saudara perempuan saya
2. Dosen Pembimbing skripsi yaitu, Bapak Dr. Yoyok Hendarso, MA dan Bapak Randi S.Sos, M.Sos
3. Seluruh teman seperjuangan di kampus
4. Almamater yang saya banggakan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri terhadap Pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat”. Selanjutnya shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita, suri tauladan kita, nabi agung kita, nabi besar Nabi Muhammad SAW yang mana telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti hari ini. Skripsi ini diajukan dan ditulis sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk meraih gelas Sosiologi (S.Sos) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata 1 (S-1) Universitas Sriwijaya.

Penulis dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segenap kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah kepada penulis selama hidup ini
2. Kedua orang tua saya, Bapak Deddy Syahputra dan Ibu Nurjanah. Terimakasih atas doa dan dukungannya baik finansial maupun moril. Mohon maaf atas segala beban yang telah diberikan kepada kalian berdua, jasa dan pengorbanan kalian tidak akan saya lupakan dan mohon maaf belum bisa menjadi anak yang baik. Semoga sehat selalu dan diberikan keselamatan serta panjang umur Bapak dan Mamak.
3. Untuk Saudariku Tiara Islami. Terima kasih atas saran yang diberikan selama ini. Untuk Adikku Muhammad Raffi Syahputra. Terima kasih karena tidak mengeluh saat kedua orang tua kita mendahulukan kepentingan penulis.

4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Diana Dewi Sartika, S.Sos., M,Si Selaku ketua jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam pemenuhan syarat ujian skripsi
7. Ibu Gita Isyanawulan, S.Sos, MA selaku sekretaris jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam pemenuhan syarat ujian skripsi.
8. Bapak Dr. Yoyok Hendarso, MA selaku pembimbing 1 dan Bapak Randi S.Sos, M.Sos selaku pembimbing 2 penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama proses pembuatan skripsi. Semoga selalu sehat dan panjang umur.
9. Bapak Dr. Ridha Taqwa M.Si selaku pembimbing akademik yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi tentang akademik pada penulis.
10. Seluruh Dosen Sosiologi dan staff serta karyawan FISIP UNSRI, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis.
11. Mbak Yuni Yunita, S.Sos selaku admin jurusan yang selalu siap siaga membantu dalam mengurus administrasi dan proses penyusunan skripsi.
12. Kepada sahabatku BGOT (Dela, Alep, Putri, Yusuf, Cestri, Novri, Raja, Ricky, Sophia) yang telah mewarnai hidup penulis selama kuliah, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan kesabaran kalian selama ini.
13. Kepada CIRCLE (Mona, Vicki, Merlisa, Tania, Amel, Bayu, Yosi) yang telah memberi saran dan mewarnai hari-hari penulis.
14. Kepada Tomorrow x Together ( Choi Soobin, Choi Yeonjun, Choi Beomgyu, Kang Taehyun, Hueningkai) karena kalian kesehatan mental penulis jadi lebih baik dan semangat menjalani hidup.



15. Kepada Ahmad Sahrin yang selalu memberi semangat dan menjadi tempat penulis bercerita.
16. Kepada semua responden yang sudah bersedia membantu penulis dalam penelitian penulis
17. Kepada teman-teman sosiologi 2018, terutama anak-anak kelas ganjil yang telah mendengarkan keluh kesah penulis selama berkuliah terima kasih banyak
18. Kepada Klinik Lematang Sehat Lahat karena telah mengizinkan saya meneliti.

Indralaya, Mei 2023

Penulis

Bunga Rizky

NIM. 07021281823059

## RINGKASAN

### TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KELAS III MANDIRI TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK LEMATANG SEHAT LAHAT

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS Kelas III mandiri terhadap pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami tingkat kepuasan peserta BPJS kelas III mandiri terhadap pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat rata-rata lebih bernilai puas atau tidak puas. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Menggunakan teknik pengumpulan data angket atau kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 85 orang dan pengolahan data menggunakan alat bantu SPSS 22. Penelitian dianalisis menggunakan teori tingkat kepuasan dari Parasuraman dkk. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS kelas III mandiri dalam setiap indikator kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat (70,35%), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa yang tepat (71,64%), pengetahuan dan kesopanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan (73,29%), penampilan fasilitas fisik, karyawan dan bahan komunikasi (69,52%) dan kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada pelanggan (73,82%). Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta BPJS kelas III mandiri sebesar 71,72% yang berarti puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Klinik

Indralaya, 4 April 2023

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing I

  
**Dr. Yovok Hendarso, MA**  
NIP.196006251985031005

Pembimbing II

  
**Randi, S.Sos., M.Sos**  
NIP.199106172019031000

Ketua Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



**Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si**  
NIP. 198002112003122003

## SUMMARY

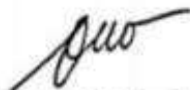
### LEVEL OF SATISFACTION OF INDEPENDENT CLASS III BPJS PARTICIPANTS WITH LEMATANG SEHAT LAHAT CLINIC SERVICES

*This study examines the level of satisfaction of independent BPJS Class III participants with services at Clinic Lematang Sehat Lahat. The aim of this study was to understand the level of satisfaction of independent participants in BPJS Class III with the services of Clinic Lematang Sehat Lahat, on average more than satisfied or dissatisfied. This study uses a quantitative method. Using data collection methods through a questionnaire or questionnaire with a total of 85 respondents and data processing using SPSS 22. Parasuraman et al. analyze the study based on the level of satisfaction theory. information and courtesy of growing trust (73.29%), appearance of physical facilities, staff and communication data (69.52%) and willingness to give deep and special attention to customers (73.82%). The result of this study is that the satisfaction level of BPJS class III independent participants is 71.72%, which means they are satisfied.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Health Services, Health BPJS, Clinics*

*Certify*

*Advisor I*




**Dr. Yoyok Hendarso, MA**  
NIP.196006251985031005

*Advisor II*



**Randi, S.Sos., M.Sos**  
NIP.199106172019031000

***Head of Sociology Departement  
Fakulty of Social and Political Science  
Sriwijaya University***



**Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si**  
NIP. 198002112003122003

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kerangka Berpikir .....	14
2.2.1 Kepuasan .....	14
2.2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	19
2.2.4 Pelayanan.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Variabel Penelitian .....	30
3.4 Definisi Konsep dan Operasional .....	30
3.4.1 Definisi Konsep .....	30
3.4.2 Definisi Operasional.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.6 Populasi dan Sampel.....	33

3.6.1 Populasi .....	33
3.6.2 Sampel .....	34
3.6.3 Teknik Sampling .....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	36
3.8.1 Uji Validitas.....	36
3.8.1 Uji Reliabilitas.....	36
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	37
3.9.1 Mengedit Data .....	37
3.9.2 Mengkode Data .....	37
3.9.3 Tabulasi Data.....	37
3.10 Unit Analisis Data .....	37
3.11 Teknik Analisis Data .....	38
3.12 Teknik Uji Hipotesis.....	38
3.13 Teknik Pengujian Hipotesis.....	39
3.14 Jadwal Penelitian .....	39
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lahat .....	40
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Lahat .....	48
4.4 Gambaran Umum Klinik Lematang Sehat Lahat .....	52
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Pengeditan Data.....	53
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
5.3 Deskripsi Data .....	57
5.4 Distribusi Jawaban Per Indikator.....	59
5.6 Persyaratan Uji Analisis .....	72
5.7 Uji Hipotesis Penelitian.....	73
5.8 Pembahasan .....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>lxxix</b>
<b>Lampiran Kuesioner .....</b>	<b>lxxxii</b>
<b>Lampiran Data Responden.....</b>	<b>lxxxv</b>
<b>Lampiran Tabulasi Data Ordinal .....</b>	<b>lxxxviii</b>
<b>Lampiran Tabulasi Data Interval.....</b>	<b>xciii</b>
<b>Lampiran Dokumentasi Penelitian .....</b>	<b>ci</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta BPJS di Wilayah Lahat.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 : Definisi Operasional.....	32
Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 5.1 Skor Skala Likert.....	53
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Instrument.....	54
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 5.4 Item-Total Statistic.....	56
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 5.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 5.8 Indikator 1 .....	59
Tabel 5.9 Indikator 2 .....	61
Tabel 5.10 Indikator 3 .....	62
Tabel 5.11 Indikator 4 .....	63
Tabel 5.12 Indikator 5 .....	65
Tabel 5.13 Dimensi Keandalan (Reliability).....	66
Tabel 5.14 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	67
Tabel 5.15 Dimensi Jaminan (Assurance).....	68
Tabel 5.16 Dimensi Bukti Fisik (Tangibility) .....	69
Tabel 5.16 Rekapitulasi Skor .....	70
Tabel 5.17 Tingkat Kategorisasi.....	71
Tabel 5.18 Tingkat Kategorisasi Variabel Tingkat Kepuasan.....	71
Tabel 5.19 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	73
Tabel 5.20 Standar Deviasi dan Rata-rata .....	73
Tabel 5.21 One-Sample Test .....	73

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	27
-------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Peta Kabupaten Lahat .....	41
4.2 Lambang Kabupaten Lahat.....	44



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan dimana tubuh terlindungi dari segala penyakit, baik mental maupun fisik. Kesehatan sangat penting bagi kita untuk melanjutkan aktivitas apapun. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera fisik, mental dan sosial dan bukan hanya bebas dari penyakit atau penyakit (World Health Organization, 2020).

Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya zaman, memelihara kesehatan juga semakin membutuhkan biaya yang mahal. Pembiayaan Kesehatan adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan untuk perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes, 2014).

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul diskriminasi pelayanan kesehatan (Analisa, 2015).

Akibat dari permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang No.40 tentang sistem Jaminan sosial nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. salah satu program dari SJSN yaitu Jaminan kesehatan nasional (JKN) melalui suatu Badan penyelenggara Jaminan sosial (BPJS). BPJS kesehatan merupakan salah satu program dari pemerintah Indonesia yang menggantikan

peran askes sebagai badan penyelenggara Jaminan kesehatan pada masyarakat dan diharapkan mampu lebih baik lagi dari askes yang dulunya belum mampu menjadi penyelenggara jaminan kesehatan yang memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat (Kemenkes, 2014).

Menurut UU Nomor 24 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Fasilitas BPJS diberikan secara berjenjang yaitu, Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu yaitu tempat yang pertama didatangi pada saat berobat berupa klinik, puskesmas atau dokter umum. Fasilitas Kesehatan Tingkat Dua adalah tempat yang didatangi berdasarkan rujukan faskes tingkat satu berupa dokter spesialis dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Tiga/Lanjutan yaitu tempat yang didatangi berdasarkan rujukan faskes tingkat dua berupa dokter spesialis.

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Dalam hal ini, mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai apa yang diharapkan. Selain mutu pelayanan, meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi masyarakat juga berpengaruh terhadap tuntutan adanya peningkatan mutu pelayanan tersebut. Salah satunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tentang kinerja tenaga-tenaga kesehatan. Selain itu, masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan perawatan, karena di rumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya mutu pelayanan rumah sakit, hal itu pula yang akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit (Pramono, 2008).

Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialistik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9 tahun 2014. Pendirian klinik tentunya dapat memberikan banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Terutama bagi masyarakat yang berada pada kalangan ekonomis kelas menengah ke bawah dan mengalami kesulitan dalam berobat. Fungsi dari klinik yaitu membantu

memberikan pertolongan pertama pada kasus kecelakaan yang jauh dari lokasi Puskesmas maupun Rumah Sakit Umum Daerah, memberikan layanan kesehatan pertama pada masyarakat khususnya untuk golongan ekonomi menengah ke bawah supaya tidak harus bergantung pada layanan Puskesmas maupun Rumah Sakit Umum Daerah, membantu memberikan layanan farmasi sederhana berupa penjualan obat generik dengan harga murah dan terjangkau dan membantu menyembuhkan penyakit-penyakit ringan yang dialami penduduk sekitar seperti misalnya penyakit demam, influenza ataupun alergi (Permenkes RI No.9, 2014).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang bisa diberikan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang sifatnya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebahai penghargaan atau penghormatan (Hadipranata, 2014).

Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara ekspektasi terhadap kenyataan suatu produk.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Peserta BPJS di Wilayah Lahat**

No	Tahun	Jumlah Penduduk	BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran
1	2018	405 524 jiwa	94.162 jiwa
2	2019	409 382 jiwa	168.351 jiwa
3	2020	430.071 jiwa	9.952 jiwa

*Sumber: Data Primer, (2022)*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 jumlah peserta penerima iuran dari pemerintah menurun drastis dari tahun sebelumnya. Bisa dikatakan bahwa peserta yang tidak ditanggung iuran pemerintah seperti pada tahun sebelumnya harus membayar iuran setiap bulan. Berdasarkan observasi awal peneliti, masyarakat yang sering mengeluh mengenai pelayanan kesehatan adalah masyarakat pada tingkat III.

Peneliti menemukan bahwasanya permasalahan yang didapat dari pasien pengguna BPJS kelas III yaitu kurangnya keramahan perawat maupun staff dalam melayani pasien dan pengunjung. Pelayanan yang diberikan kurang optimal, dimana masih ditemukan berbagai macam permasalahan diantaranya proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas III masih cukup lama dan rumit. Tenaga medis terutama pegawai kesehatan dan dokter yang sudah cukup banyak akan tetapi kehadirannya masih terlalu lama datang membuat pengguna BPJS terlalu lama menunggu. Keadaan ini berbeda dengan persepsi masyarakat pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Septia Ningrum pada tahun 2015 yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas, kebersihan yang cukup bersih dan tidak menunggu terlalu lama.

Peneliti memilih pengguna BPJS kelas III mandiri adalah karena masyarakat ini merupakan golongan masyarakat biasa yang terdiri dari Petani, Buruh, Pedagang, Tukang Ojek, Pekerja Mandiri, Bengkel dan sebagainya yang memiliki status perekonomian menengah kebawah. Dengan demikian apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka akan sangat merugikan para peserta dikarenakan mereka membayar tiap bulan dengan uang sendiri hasil bekerja keras tanpa ada potongan seperti gaji PNS sehingga peneliti ingin meneliti bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada apakah pelayanan yang diberikan puas atau tidak puas.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri terhadap Pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri terhadap Pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri terhadap Pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat serta untuk memahami Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kelas III Mandiri terhadap Pelayanan di Klinik Lematang Sehat Lahat rata-rata lebih bernilai puas atau tidak puas.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan yang khususnya terkait langsung dengan peningkatan hasil belajar bidang sosiologi kesehatan serta dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya agar dapat menjadi masukan untuk pihak terkait.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi institusi pelayanan kesehatan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam pelayanan kesehatan.
2. Bagi masyarakat, Sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fandy Tjiptono, Ph. D dan Gregorius Chandra. (2016). Service Quality and Satification, Andi Offset, Yogyakarta
- Koentjaraningrat . (2009). Pengantar ilmu antropologi (Koentjaraningrat, Ed.). Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2017). Marketing for competitiveness . Bentang Pustaka.
- Robbins, S. P. (2014). Perilaku Organisasi (S. P. Robbins, Ed.; 16th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). Statistika Untuk Penelitian (30th Ed). ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sugiyono, Ed.; 1st ed.). ALFABETA.
- Thoha, M. 2005. Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan Aplikasinya, Raja Garfindo Persada, Jakarta.
- Sugihartono, dkk. 2007. Psikologi Pendidikan, UNY Press, Yogyakarta.

### Jurnal

- Alizamar, N. C. (2016). Psikologi Persepsi & Desain Informasi (N. C. Alizamar, Ed.). Media Akademi.
- Frimusdya, Tirza. (2019). Persepsi Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Raway Jalan di UPTD Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru.
- Heri, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru).
- Ilahi, P. P. (2016). Terhadap Kualitas PelayananKesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Ishak. (2016). Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara.

- Ningrum, A. S. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru.
- Nurlinawati, I. (2018). Persepsi Peserta JKN Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Rujukan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 38–46. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.42>
- Prabanastiti, Sekarwidyati. (2018). Persepsi Masyarakat Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Madiun.
- Sabrina, I. O. A. (2018). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kota Denpasar.
- Sari, F. Permata. (2015). Society Perception User Of Agency The Social Security Mandiri Health In Service Hospital Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jom Fisip*, 2(2).
- Sumarni. (2016). Persepsi Pengguna Bpjs Pada Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap (Cempaka) Rsud Blud H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar..

### **Sumber lainnya**

Adisti,m[http://katalog.pustaka.unand.ac.id//index.php?p=show\\_detail&id=61309](http://katalog.pustaka.unand.ac.id//index.php?p=show_detail&id=61309)

Suharsimi, [http://katalog.pustaka.unand.ac.id//lib/phpthumb/phpThumb.php?src=../../images/docs/Manajemen\\_Perkotaan.jpg](http://katalog.pustaka.unand.ac.id//lib/phpthumb/phpThumb.php?src=../../images/docs/Manajemen_Perkotaan.jpg)

Admin, Nanth, Persepsi, <http://kuliahkomunikasi.com/?p=174>, 2009

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2022) . <https://sumsel.bps.go.id/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Lahat. (2022). <https://lahatkabupaten.bps.go.id/>

Website Resmi Pemerintah Kabupaten Lahat. (2023). <https://lahat.go.id/>