

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
DI RSUD KOTA PAGARALAM**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Sains (M. Si)
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Oleh:

Reza Monica

Nim.07012682327004

**PROGAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD KOTA PAGARALAM.

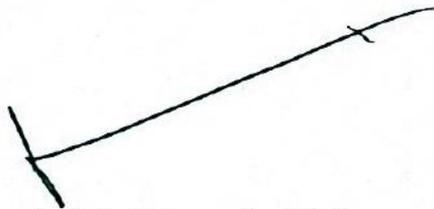
Nama Mahasiswa : REZA MONICA

NIM : 07012682327004

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,



Dr. Andries Lionardo, M.Si.

Pembimbing Pertama

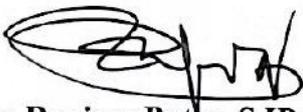


Dr. Muhammad Nur Budiyanto,
S.Sos., MPA.

Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



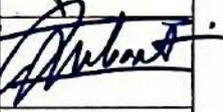
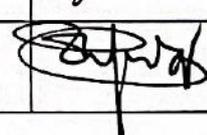
Prof. Dr. Alfitri, M.Si

NIP: 19660422 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD KOTA PAGARALAM

Nama Mahasiswa : Reza Monica
NIM : 07012682327004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Tanggal Ujian : 22 November 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Andries Lianardo, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Sriati, MS.	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Palembang, November 2024
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Monica
NIM : 07012682327004
Tempat / Tanggal lahir : Manna, 12 Januari 2001
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD KOTA PAGARALAM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, November 2024

Yang Menyatakan,



Reza Monica

NIM. 07012682327004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Monica
NIM : 07012682327004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DI RSUD KOTA PAGARALAM”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : November 2024
Yang Menyatakan,



Reza Monica
NIM. 07012682327004

BUKTI PERBAIKAN



BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Andries Lianardo, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Sriati, MS.	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Reza Monica

NIM : 07012682327004

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Judul Tesis :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD KOTA
PAGARALAM

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, November 2024
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

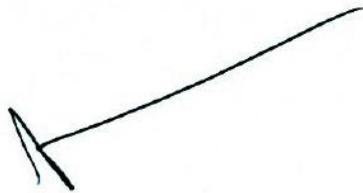
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP 19780512 200212 1 003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di RSUD Kota Pagar Alam, serta mengidentifikasi dimensi layanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan 100 responden pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan. Analisis statistik dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* menunjukkan nilai yaitu $3,054 > 1,985$ berpengaruh positif terhadap variabel Y, *Reliability* menunjukkan hasil nilai yaitu $4,688 > 1,985$ berpengaruh positif terhadap variabel Y, *Responsiveness* menunjukkan hasil nilai yaitu $2,005 > 1,985$ berpengaruh positif terhadap variabel Y, *Assurance* berpengaruh positif terhadap variabel Y, *Empathy* menunjukkan hasil nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $4,353 > 1,985$ menunjukkan hasil nilai yaitu $0,478 < 1,985$ tidak berpengaruh positif terhadap variabel Y. Hasil pengujian hipotesis uji F secara simultan diperoleh nilai F hitung $39,295 > F$ tabel $2,311$ maka seluruh indikator (Kualitas Pelayanan (X)) secara bersama-sama memiliki pengaruh simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y). faktor yang dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan rumah sakit terhadap Kepuasan Pasien rawat inap yaitu oleh indikator *Assurance*, selanjutnya dipengaruhi oleh dimensi *Tangible*, kemudian *Reliability*, *Responsiveness* (*Daya Tanggap*) dan yang paling kecil faktor yang mempengaruhi yaitu *Empathy*.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah sakit

Menyetujui,



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

Pembimbing Pertama



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



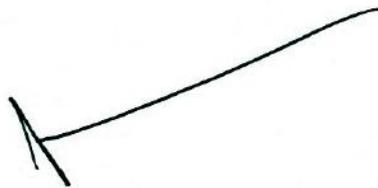
Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512200212 1 00

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of hospitals service quality on inpatient satisfaction using the health social security administrator agency (BPJS) at pagar alam city hospital, and to identify the service dimensions that most influence patient satisfaction. The study used a quantitative approach with a survey method, involving 100 respondents of inpatients using BPJS Kesehatan. Statistical analysis was carried out through validity, reliability, and multiple linear regression tests to measure the effect of each dimension on patient satisfaction. The results of the study indicate that the five dimensions of service quality, namely the Tangible dimension shows a value of $3.054 > 1.985$ has a positive effect on variable Y, Reliability shows a value of $4.688 > 1.985$ has a positive effect on variable Y, Responsiveness shows a value of $2.005 > 1.985$ has a positive effect on variable Y, Assurance has a positive effect on variable Y, Empathy shows a value of $t \text{ count} > t \text{ table}$, namely $4.353 > 1.985$ shows a value of $0.478 < 1.985$ does not have a positive effect on variable Y. The results of the simultaneous F test hypothesis test obtained a value of F count $39.295 > F \text{ table } 2.311$, so all indicators (Service Quality (X)) together have a simultaneous effect on Patient Satisfaction (Y). dominant factors influencing the Quality of hospitals Services on Inpatient Patient Satisfaction are the Assurance indicator, then influenced by the Tangible dimension, then Reliability, Responsiveness and the smallest influencing factor is Empathy.

Keywords: *Service quality, Patient satisfaction, Hospital*

Approved,



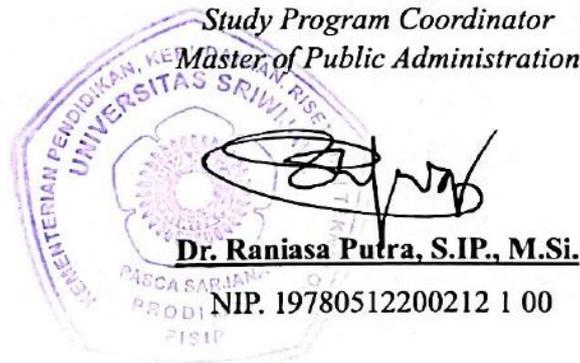
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
First Advisor



Dr. Muhammad Nur Budivanto, S.Sos., MPA
Second Advisor

Acknowledged,

*Study Program Coordinator
Master of Public Administration*



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512200212 1 00

RINGKASAN

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di RSUD Kota Pagar Alam. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan sering dihadapkan pada berbagai tantangan pelayanan, seperti diskriminasi, ketidaksesuaian fasilitas, serta keluhan pasien. Masalah ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan program layanan kesehatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien. Fenomena penurunan jumlah pasien rawat inap di RSUD Kota Pagar Alam selama 2023 mengindikasikan adanya permasalahan yang memerlukan evaluasi mendalam. Selain itu, keluhan pasien terhadap layanan BPJS, seperti ketidaksesuaian fasilitas dan kurangnya perhatian dari tenaga medis, juga menjadi perhatian penting.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di RSUD Kota Pagar Alam, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan. Untuk menganalisis data, penelitian ini menerapkan model SERVQUAL, yang meliputi lima dimensi utama kualitas pelayanan: Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif dan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *Assurance* dan *Reliability* berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien karena mencerminkan kepercayaan dan konsistensi layanan. *Assurance* memberikan rasa aman dan keyakinan melalui kompetensi dan kepedulian tenaga medis, penting bagi

pasien yang rentan. *Reliability* memastikan layanan konsisten, tepat waktu, dan sesuai janji, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Kombinasi keduanya menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Namun, masih ditemukan keluhan tentang diskriminasi antara pasien umum dan pasien BPJS, terutama dalam hal petugas memberikan pelayanan masih membedakan pasien dan prioritas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi *empathy* perlu menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit.

Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Kota Pagar Alam. Manajemen rumah sakit disarankan untuk meningkatkan pelatihan tenaga medis, memperbaiki fasilitas fisik, serta mengadopsi sistem pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, penting bagi BPJS Kesehatan untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diterapkan di seluruh rumah sakit mitra memenuhi ekspektasi pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasilnya diharapkan dapat menjadi acuan bagi RSUD Kota Pagar Alam dan BPJS Kesehatan dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program BPJS Kesehatan.

SUMMARY

This study aims to analyze the effect of hospital service quality on the satisfaction of inpatients using the social security provider (BPJS) health at the Pagar Alam City Hospital. As an institution responsible for health insurance, BPJS Kesehatan is often faced with various service challenges, such as discrimination, inappropriate facilities, and patient complaints. These problems can have an impact on the level of patient satisfaction, which is an important indicator for assessing the success of a health service program. This study was motivated by the urgent need to improve the quality of health services that affect patient satisfaction. The phenomenon of the decline in the number of inpatients at the Pagar Alam City Hospital during 2023 indicates a problem that requires in-depth evaluation. In addition, patient complaints about BPJS services, such as inappropriate facilities and lack of attention from medical personnel, are also important concerns. The purpose of this study was to determine the effect of hospital service quality on the satisfaction of inpatients using the social security provider (BPJS) health at the Pagaralam City Hospital, and to identify the main factors that influence the quality of these services. This study uses a quantitative method with a survey approach. Data were obtained through questionnaires distributed to 100 inpatients using BPJS Kesehatan. To analyze the data, this study applied the SERVQUAL model, which includes five main dimensions of service quality: Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Empathy (empathy). The data obtained were analyzed using descriptive statistical tests and multiple linear regression to identify the relationship between service quality and patient satisfaction.

The results showed that the overall quality of hospital services has a significant effect on patient satisfaction. The dimensions of Assurance and Reliability have a major effect on patient satisfaction because they reflect trust and consistency of service. Assurance provides a sense of security and confidence through the competence and concern of medical personnel, which is important for vulnerable patients. Reliability ensures consistent, timely, and promised service, thereby increasing patient comfort and trust. The combination of the two creates a positive experience that increases the satisfaction of inpatients in the hospital.

However, complaints were still found about discrimination between general patients and BPJS patients, especially in terms of officers providing services still discriminating between patients and service priorities. This finding confirms that improving service quality, especially in the empathy dimension, needs to be a primary concern for hospital management.

This study recommends several strategic steps to improve the quality of service at Pagar Alam City Hospital. Hospital management is advised to improve medical personnel training, improve physical facilities, and adopt a faster and more efficient service system. In addition, it is important for BPJS Kesehatan to ensure that the service standards applied in all partner hospitals meet patient expectations. This study provides an important contribution in understanding the relationship between service quality and patient satisfaction. The results are expected to be a reference for Pagar Alam City Hospital and BPJS Kesehatan in designing more effective policies and strategies to improve the quality of health services. Thus, the level of patient satisfaction can continue to increase, which will ultimately strengthen public trust in the BPJS Kesehatan program.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penyusunan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Kota Pagar Alam" ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kata sempurna. Sesungguhnya tiada daya dan upaya tanpa pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. selaku pembimbing II atas ketulusan hati, kesabaran dan keikhlasannya dalam meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi saran dan masukan serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Sahiro dan Mama Desi Emilda serta adik-adikku tak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan agar dapat sukses. Terima kasih atas doa, bantuan, dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Koordinator Program Studi dan seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses belajar mengajar pada masa studi.
5. Prof. Dr. Sriyati, MS., Bapak Dr. Yoyok Hendarso, MA., dan Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku dosen pembahas yang banyak memberikan saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini.

6. Ibu Arie Primayanti selaku staf RSUD Besemah, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pagar Alam yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pagar Alam khususnya Bidang rawat inap yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
8. Mba Mareta astriani selaku admin MAP telah membantu dan saya repotkan selama menjadi mahasiswa di Unsri
9. Teman-teman Magister Administrasi Publik (MAP) Kelas Non Reguler Angkatan 2023 atas kekompakannya dan telah kebersamai dalam berbagai tahapan masa studi selama 1,5 tahun ini.
10. Seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya terima kasih berkat kamu menggantung hubungan kita, penulis akhirnya memutuskan untuk melanjutkan S2 di Universitas Sriwijaya jika tidak kemungkinan penulis akan melanjutkan S2 di Jakarta, dan penulis juga berterima kasih karna telah menemani dari awal pendaftaran hingga mendapatkan gelar M.A.P ini.
11. Teman saya Novita Angryani, Erika Gaby Aryati dan Anastasya Nur Rahmadini terima kasih telah memberikan support dan telah menjadi teman yang selalu ada dalam hal apapun
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik berupa moril maupun materiil dalam masa perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
13. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri yang sudah bertahan sejauh ini, tidak ada orang yang tau bagaimana kondisi kamu untuk bisa sampai ke titik ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak agar kedepannya tesis ini menjadi lebih baik. Harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Palembang, Oktober 2024
Penulis,

Reza Monica

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak ada perjuangan tanpa rasa sakit, tapi percayalah sakitnya sementara dan bahagia akan terasa selamanya.

(Mama)

Kamu sibuk meragukan diri sendiri, sedangkan orang lain takut kalah saing dengan setiap apa yang kamu lakukan

Tesis ini ku persembahkan untuk:

“Ayahku Sahiro (Roy), Mamaku Desi Emilda, dan adik-adiku Rossa maulidiya, Rayga Monaca, Rafa Malvino”

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Reza Monica, lahir di Kota Manna Bengkulu selatan pada tanggal 12 Januari 2001 namun besar di Kota Pagar Alam, anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Ayah Sahiro dan Mama Desi Emilda. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD 2 Jarai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah pertama di SMP N 1 Pagar Alam pada tahun 2013 lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis ingin melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah atas di SMA N 4 Kota Pagar Alam tamat pada tahun 2019 dan langsung melanjutkan pendidikan ke jenjang S-1 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik – Universitas Sriwijaya lulus pada tahun 2023. Tak hanya sampai di situ pada tahun yang sama penulis juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Administrasi publik – FISIP Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
BUKTI PERBAIKAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Pelayanan Publik.....	13
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	18

2.1.4	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	23
2.2	Teori Yang digunakan.....	25
2.3	Peneliti Terdahulu.....	28
2.4	Kerangka Pemikiran.....	35
2.5	Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Definisi Konsep.....	39
3.3	Definisi dan Operasional.....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4.1	Data Primer.....	42
3.4.2	Data Sekunder.....	43
3.5	Populasi dan Sample.....	43
3.5.1	Populasi.....	43
3.5.2	Sampel.....	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.1	<i>Interview</i> (Wawancara).....	45
3.6.2	<i>Library research</i> (Studi Perpustakaan).....	45
3.6.3	Kuesioner.....	45
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1	Uji Validitas Data.....	47
3.7.2	Uji Reliabilitas Data.....	48
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4	Uji Hipotesis.....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		55
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah Basemah Kota Pagar Alam.....	55
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam.....	55
4.1.2	Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam.....	56
4.1.3	Tugas Pokok Rumah Sakit Umum Daerah Basemah Kota Pagar Alam.....	57
4.1.4	Struktur/Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Basemah Kota Pagar Alam berdasarkan nomenklatur PP 72 Tahun 2019.....	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60

5.1	Hasil Penelitian.....	60
5.1.1	Karakteristik Responden	60
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
5.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan	61
5.1.5	Uji Statistik Deskriptif	61
5.1.6	Uji Validitas.....	63
5.1.7	Uji Reliabilitas	70
5.1.8	Uji Asumsi Klasik	70
5.1.9	Hasil Uji Hepotesis	74
5.2	Pembahasan Penelitian	76
5.2.1	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	76
5.2.2	Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	77
5.2.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	79
5.2.4	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
5.2.5	Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien	81
5.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	83
5.2.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	84
BAB VI PENUTUP		88
6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Table 1 Data Jumlah Pasien Rawat Inap pengguna BPJS Kesehatan	6
Table 2 Data Jumlah Keluhan Pasien BPJS Kesehatan dari Kotak Saran	7
Table 3 Penelitian Terdahulu.....	31
Table 4 Definisi Operasional Penelitian.....	42
Table 5 Jumlah Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan	43
Table 6 Skala Likert	46
Table 7 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Table 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
Table 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan.....	61
Table 10 Statistik Deskriptif.....	62
Table 11 Hasil Uji Validitas Tangible (X1)	64
Table 12 Hasil Uji Validitas Reliability (X2)	65
Table 13 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3).....	66
Table 14 Hasil Uji Validitas Assurance (X4)	67
Table 15 Hasil Uji Validitas Empathy (X5)	68
Table 16 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	69
Table 17 Hasil Uji Reliabilitas	70
Table 18 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S) test.....	71
Table 19 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Table 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Table 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Table 22 Hasil Uji T	75
Table 23 Hasil Uji F	76
Table 24 Matrik Hasil Pengujian Tiap Variabel	84
Table 25. Matriks Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan	85
Table 26 Temuan Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2 Struktur Organisasi RSUD Basemah Kota Pagar Alam.....	59
Gambar 3 Grafik Histogram.....	72
Gambar 4 Normal Plot	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing	97
Lampiran 2 Daftar Konsultasi Proposal Dosen Pembimbing 1	98
Lampiran 3 Daftar Konsultasi Proposal Dosen Pembimbing 2	99
Lampiran 4 Formulir Permohonan Pelaksanaan SEMPRO	100
Lampiran 5 Halaman Pengesahan Draft Proposal	101
Lampiran 6 Matrik Perbaikan Ujian Proposal Tesis 1	102
Lampiran 7 Matrik Perbaikan Ujian Proposal Tesis 2	103
Lampiran 8 Permohonan Izin Penelitian.....	104
Lampiran 9 Balasan Izin Penelitian	105
Lampiran 10 Kuesioner.....	106
Lampiran 11 Dokumentasi Lapangan	111
Lampiran 12 Tabulasi Jawaban 100 Responden Variabel X	112
Lampiran 13 Tabulasi Jawaban 100 Responden Variabel Y	115
Lampiran 14 Tabel R-Hitung	118

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua masyarakat Indonesia berhak atas mendapatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai bidang. Semakin tingginya taraf hidup masyarakat, maka akan berpengaruh kepada tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Penyediaan layanan kesehatan merupakan suatu cara dalam memenuhi kesejahteraan masyarakat terhadap kebutuhan hidup di bidang sosial baik secara jasmani maupun rohani. Demi memenuhi jaminan kesehatan masyarakat sebagai usaha untuk kesejahteraan fisik, mental, serta sosial bagi setiap individu, pemerintah harus bisa membentuk sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Apabila tidak ditangani secara serius, akan memberikan dampak negatif terhadap kemajuan sebuah negara dan menyebabkan kerugian finansial (Rahmadini, 2023).

Kesehatan menjadi kebutuhan dasar manusia dalam mendapatkan kehidupan yang lebih baik dan produktif maka dari itu penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau (Sitorus, 2019). Seperti yang sudah dijelaskan pada Undang-Undang No 36 Tahun 2009 mengenai kesehatan di tegaskan jika tiap individu memiliki hak setara untuk mendapatkan akses atau sumber daya dalam sektor kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, serta mudah dijangkau. Hal ini memungkinkan bagi penyediaan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas hidup, dan mewujudkan kepuasan masyarakat yang lebih baik.

Dalam buku (Hardiyansyah, 2018) menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai bentuk usaha dalam mewujudkan dan memenuhi kebutuhan suatu individu atau warga negara yang mempunyai keperluan pada instansi tersebut. Berdasarkan dengan syarat serta prosedur yang telah dibuat dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Menurut Wyckoy terhadap Tjiptono (1996) pada buku (Hardiyansyah, 2018) menyebutkan kualitas layanan merupakan tingkat keutamaan yang diinginkan dan pengelolaan tingkat keutamaan dalam mencapai keinginan masyarakat dimana suatu pelayanan dapat dinilai baik serta memuaskan.

Kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah awal dalam menentukan masyarakat mendapatkan kepuasannya atau tidak. Rumah sakit menjadi bagian penting bagi masyarakat dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif (menyeluruh), kuratif (menyembuhkan) penyakit, dan preventif (mencegah) penyakit. Selain itu, rumah sakit yaitu sebuah tempat berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap bagi setiap individu (Panjaitan *et al.*, 2020). Rumah sakit berperan sebagai harapan untuk pengembangan dan pelayanan masyarakat yang bisa menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi demi mencapai standar pelayanan kesehatan yang optimal (Zulkifli, 2019). Menurut (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) menyebutkan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan layanan sesuai hukum yang berlaku untuk produk, jasa atau layanan administratif yang diberikan oleh penyedia jasa publik.

Pelayanan publik disebutkan menjadi bentuk layanan dari pemerintah negara kepada semua warga negara baik berupa produk dan layanan untuk keperluan hidup. Semakin baik pelayanan publik, maka semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pemerintah diharuskan memberikan pelayanan publik kepada semua orang untuk memajukan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat, termasuk di bidang kesehatan. Masyarakat adalah kunci utama untuk menciptakan pemerintahan yang baik (Aji *et al.*, 2021).

BPJS merupakan suatu program yang diciptakan oleh pemerintah dalam membantu memajukan kesejahteraan masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga hukum publik yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan sosial. BPJS terbagi menjadi BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Sehingga BPJS Kesehatan adalah lembaga hukum yang diciptakan untuk mengelola program jaminan kesehatan. Semua warga negara Indonesia diharuskan ikut dalam program jaminan kesehatan yang dioperasikan oleh BPJS, terutama orang asing yang sudah bekerja selama minimal enam bulan di Indonesia dan sudah membayar iuran (Sitorus, 2019).

Menurut (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004) tujuan dari penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memastikan

pemenuhan keperluan, kesejahteraan masyarakat, dan jaminan terpenuhinya keperluan dasar kehidupan yang baik bagi individu dan/atau anggota keluarganya (Pasal 2 UU No. 40 Tahun 2004). Sistem Jaminan Kesehatan Sosial dan Nasional yang didirikan berdasarkan UUD 1945 dengan mengeluarkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). (Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Pagar Alam Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan Dalam Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Keseh, 2022) menjelaskan kegiatan operasional pelayanan kesehatan untuk mencapai target kinerja. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan. FTKP bertanggung jawab atas pengadaan obat, alat kesehatan bahan medis habis pakai dan pengadaan barang/jasa lainnya yang terkait dengan biaya operasional pelayanan kesehatan (PERWAL Kota Pagar Alam pasal 3 ayat (5b) dan pasal 11 ayat (1)).

Berdasarkan (Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011) menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas program jaminan kesehatan yang dikelola oleh badan hukum publik (Dewi, 2022). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik Negara yang diberikan wewenang khusus oleh pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh warga negara Indonesia dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta (Liyas, 2021).

Rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas kepada masyarakat agar tidak ada masyarakat yang merasa kecewa atau tidak puas dengan kualitas pelayanan yang tersedia. Pelayanan ialah perilaku untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat agar mencapai kepuasan bagi konsumen (Rumiyanti, 2018). Sistem layanan harus memiliki kualitas layanan yang baik, fasilitas yang mencukupi dan etika atau tata krama yang baik. Memberikan layanan yang baik bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat, sehingga dapat menghasilkan nilai tambah bagi Rumah Sakit.

Faktor utama yang menentukan standar dan kualitas suatu fasilitas layanan kesehatan adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan yang dapat mempengaruhi profitabilitas

fasilitas, dan sikap petugas juga akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang terus meningkat, seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menginginkan layanan kesehatan yang baik sama halnya dengan masyarakat yang tidak memiliki BPJS agar merasa puas. Kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa kesembuhan dirinya tetapi menilai apa yang mereka melihat dan merasakan saat dirawat inap di rumah sakit (Dewi, 2022).

Pelayanan diharapkan memenuhi standar kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Parasuraman et al. (1990) yang menyebutkan bahwa teori kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi yang sering kita kenal dengan istilah kualitas layanan “SERVQUAL” (*Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, dan Empathy*). Jika kelima dimensi ini diterapkan secara konsisten, kualitas pelayanan BPJS Kesehatan akan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dapat disebutkan sempurna jika pelayanan kesehatannya mampu menghasilkan kepuasan bagi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dicapai, semakin baik juga kualitas pelayanan kesehatannya. Kepuasan pasien adalah ketika pasien merasa senang dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya dan merasa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan harapan mereka (Malahayati, 2022). Namun, ternyata masih banyak rumah sakit yang menghadapi berbagai kendala dalam implementasi layanan BPJS Kesehatan. Tantangan yang dihadapi ini seringkali memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Penetapan jaminan untuk kesehatan nasional BPJS kesehatan adalah langkah pertama dalam memperbaiki pelayanan kesehatan. Namun, saat ini persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan masih tidak memuaskan, karena isu-isu yang muncul di media digital terkait keluhan masyarakat tentang perbedaan pelayanan kesehatan antara pasien umum dengan pasien BPJS. Pihak rumah sakit cenderung lebih mengutamakan pasien umum daripada pasien BPJS, sehingga memicu ketidakpuasan pasien. Perbedaan yang masih ada diantara pasien umum dan pasien BPJS dapat dilihat langsung, yang menunjukkan bahwa diskriminasi terhadap pasien BPJS di rumah sakit umum daerah kota Pagar alam

masih terjadi diberbagai bentuk, seperti waktu tunggu, fasilitas, akses layanan, dan kualitas interaksi dengan tenaga medis. Diskriminasi ini berdampak negatif pada kepuasan pasien dan memperburuk kesenjangan akses terhadap layanan kesehatan. Upaya perbaikan harus dilakukan baik dari sisi rumah sakit maupun sistem BPJS Kesehatan untuk memastikan pelayanan yang adil dan merata bagi semua pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Astarina et al., 2021) mengenai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD puskesmas ditemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Namun, penelitian ini hanya melihat ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penelitian tidak menjelaskan variabel yang perlu difokuskan untuk meningkatkan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas. Penelitian ini relevan dengan penelitian proposal yang akan diteliti karena menyoroti aspek-aspek kualitas layanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien dan untuk mengetahui variabel apa saja yang akan menjadi fokus utama yaitu dengan mengembangkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Noorhidayah et al., 2019) masih mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura, pada penelitiannya memperlihatkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pada penelitian terdapat dua variabel yang menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan ini penting karena dapat dijadikan rujukan dalam merancang strategi peningkatan layanan rawat inap menggunakan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam, yang bertujuan untuk mengembangkan kepuasan pasien. Selain itu, temuan dari penelitian ini bisa digunakan sebagai landasan bagi kebijakan BPJS Kesehatan untuk menyesuaikan standar pelayanan dan pelatihan para petugas.

Dalam mendukung penerapan program jaminan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam berperan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat yang menjadi pengguna/ peserta jaminan kesehatan dari BPJS tersebut. Berikut adalah data jumlah pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan:

Table 1 Data Jumlah Pasien Rawat Inap pengguna BPJS Kesehatan

No	Bulan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Januari	370	487	300
2.	Februari	375	595	429
3.	Maret	450	450	340
4.	Mei	355	580	300
5.	Juni	480	487	415
6.	Juli	391	540	322
7.	Agustus	422	470	410
8.	September	350	490	427
9	Oktober	460	577	311
10.	November	410	470	327
11.	Desember	378	458	368
Jumlah		4.441	5.604	3.949

Sumber: Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam, 2021-2023

Rawat Inap merupakan salah satu program unggulan di Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam. Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam selama tiga tahun terakhir, terlihat adanya jumlah pasien Rawat Inap yang mencapai sebanyak 4.442 orang di tahun 2021, sebanyak 5.604 orang di tahun 2022, dan sebanyak 3.949 orang di tahun 2023. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan pada tahun 2022, dengan total kunjungan mencapai 5.604 orang. Namun, pada tahun 2023, terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap yang cukup signifikan menjadi 3.949 orang. Penurunan ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan ini, termasuk kemungkinan dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Pagar Alam. Kualitas pelayanan kesehatan, terutama di dalam konteks BPJS Kesehatan, menjadi salah satu dimensi terpenting dalam memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Melihat fluktuasi jumlah pasien ini, penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, khususnya bagi mereka sebagai pengguna layanan BPJS Kesehatan. Kajian ini memiliki tujuan untuk memahami sampai mana kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Kota Pagar Alam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan kepuasan pasien dan mengembangkan

kepercayaan masyarakat di rumah sakit. Selanjutnya terdapat keluhan para pasien yang harus mendapatkan perhatian yang serius.

Table 2 Data Jumlah Keluhan Pasien BPJS Kesehatan dari Kotak Saran

Bulan (Tahun 2023)	Jumlah keluhan pasien yang masuk
Januari	3
Februari	6
Maret	4
Mei	8
Juni	2
Juli	5
Agustus	7
September	0
Oktober	1
November	3
Desember	5
Total Rata-rata	4,41

Sumber: Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam, 2023

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa terdapat beberapa keluhan pasien yang memiliki keanggotaan BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan di RSUD Besemah Kota Pagar Alam yang didapatkan dari kotak saran dan menunjukkan angka rata-rata ada 4-5 orang per bulan. Dengan adanya data di atas berkaitan dengan jumlah rata-rata keluhan pasien BPJS Kesehatan pada RSUD Basemah Kota Pagar Alam berkaitan dengan pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang patut dipertanyakan.

Pada konteks ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang bisa memberikan pengaruh keputusan masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan. Penurunan jumlah pasien rawat inap bisa jadi mencerminkan adanya masalah dalam pelayanan, baik dari sisi kualitas fasilitas, pelayanan tenaga medis, hingga sistem administrasi, yang diterima oleh pasien.

Penelitian tentang hal-hal di atas diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan pasien rawat inap di RSUD Kota Pagar Alam menurun pada tahun 2023. Hal ini penting untuk mengetahui apakah penurunan ini berkaitan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pengguna atau faktor lain yang memberikan pengaruh pada minat masyarakat menggunakan layanan rawat inap di rumah sakit ini, begitu juga sama dalam penelitian yang dilakukan

oleh (Hanifah & Khaidir, 2021; Zulkifli, 2019). Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang semakin banyak dengan kapasitas serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan optimal. Dalam situasi yang semakin mendesak ini, sangat penting bagi pihak Rumah Sakit untuk segera melakukan evaluasi menyeluruh dan mengambil langkah konkret guna melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sehingga bisa melengkapi kebutuhan dan harapan masyarakat

Indikator kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, proses pelayanan kesehatan, dan sistem pelayanan kesehatan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien (Malahayati, 2022). Namun, ada juga kasus di mana pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan. Hal ini menyebabkan pasien menjadi tidak puas, dan pasien menemukan bahwa ada perbedaan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum. Tesis ini dibuat bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam. Temuan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan untuk mengembangkan mutu layanan kesehatan di RSUD Kota Pagar Alam dan mencegah penurunan jumlah pasien di masa mendatang.

Berdasarkan data peningkatan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan dan data jumlah keluhan pasien BPJS pada Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam berkaitan pula dengan pentingnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien BPJS. Maka fenomena ini menarik untuk diteliti bagi penulis untuk dijadikan usulan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI RSUD KOTA PAGAR ALAM”**

1.2 Rumusan masalah

Mempertimbangkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas di bawah ini sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Tangible (bukti nyata) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Responsiveness (tanggapan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pasien pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Empathy (empati) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
6. Apakah terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) kualitas pelayanan rumah sakit yang terdiri dari Tangible (bukti nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (tanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?
7. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit?

1.3 Tujuan penelitian

Mempertimbangkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang akan dicapai sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Tangible (bukti nyata) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.

2. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Responsiveness (tanggapan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.
5. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan rumah sakit variabel Empathy (empati) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.
6. Apakah ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) kualitas pelayanan rumah sakit yang terdiri dari Tangible (bukti nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (tanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati) terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit.
7. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit umum daerah kota pagar alam.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan akademik tentang ilmu administrasi publik, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber *literature* untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini akan membantu pemerintah Kota Pagar Alam dan Rumah Sakit Daerah Kota Pagar Alam dalam mengevaluasi dan memperbaiki layanan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, W. N., Serang, S., Arfah, A., & Basalamah, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar. *Center of Economic Students Journal*, 4(3), 259–264. <https://doi.org/10.56750/csej.v4i3.452>
- Ampu, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanæ (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575>
- Astarina, Y., Fujiansyah, D., & Yudianto, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Bandar Kota Pagar Alam. *Jurnal Ekonomia*, 11(2), 44–50. <https://doi.org/10.54342/stie-je.v11i2.167>
- Balnaves, M., & Caputi, P. (2011). Introduction to Quantitative Research Methods. In *Introduction to Quantitative Research Methods* (Issue February 2015). <https://doi.org/10.4135/9781849209380>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hanif, L. (2020). *Service Quality Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Creswell John and Creswell David. (2023). Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications, Inc.: Vol. Sixth Edit* (Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam [Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro]. In *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.37251/jske.v3i1.400>
- Dewi, R., Fikri, M. H., Hadian, A., & Rahmat, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSU Muhammadiyah Mandala by Pass Medan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1717. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2774>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifah, S., & Khaidir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* (Vol. 5, Issue 4). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2377>
- Hardiyansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Edisi Revisi)*. penerbit gava media.
- Liyas, J. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. In *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan*

Pembelajarannya (Vol. 9, Issue 2).
<https://doi.org/10.25273/equilibrium.v9i2.10016>

- Malahayati, F. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di RSUD Madani Kota Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Noorhidayah, N., Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 758–772. <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.525>
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M>
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Pagar Alam Nomor 32 Tahun 2022 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan Dalam Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Keseh, Pub. L. No. 32 (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/248175/perwali-kota-pagar-alam-no-32-tahun-2022>
- Pohan, I. S. (2007). *JAMINAN MUTU LAYANAN KESEHATAN: DASAR-DASAR PENGERTIAN AN PENERAPAN* (P. Widyastuti (ed.)). Buku Kedokteran EGC.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal ...*, 4(September), 2168–2176. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16763>
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48.
- Rahmadini, A. N. (2023). *PENGARUH INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JKN PADA MASYARAKAT (Studi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang) [Direkomendasikan]*. Universitas Sriwijaya.
- Rumiyanti. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2020). *METODE PENELITIAN SURVEI*. LP3ES.

- Sitorus, T. H. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI UPT PUSKESMAS PUTER KOTA BANDUNG [Direkomendasikan]*. Universitas Sangga Buana.
- Sufren dan, & Natanael, Y. (2014). Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa. In *Lemvaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI* (pp. 0–5). [https://books.google.co.id/books?id=X8xwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mengolah+data+penelitian+bisnis+dengan+spss&hl=jv&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=mengolah data penelitian bisnis dengan spss&f=false](https://books.google.co.id/books?id=X8xwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mengolah+data+penelitian+bisnis+dengan+spss&hl=jv&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=mengolah+data+penelitian+bisnis+dengan+spss&f=false)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pub. L. No. 24 (2011). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. 40 (2004). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Zulkifli. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Rumah Sakit Umum Andimakkasau Kota Parepare [Direkomendasikan]*. Institut Agama Islam Negeri.