

**KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
KELAS I DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR.
MOHAMMAD HOESIN KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**NOVA TRI PRATAMI
NIM.07011381621124**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Palembang
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
KELAS I DI RUMAH SAKIT DR. MOHAMMAD HOESIN
KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

Nova Tri Pratami
07011381621124

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2021

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang" telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 16 Agustus 2021.

Palembang, 16 Agustus 2021

Ketua :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

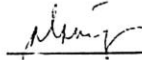


Anggota :

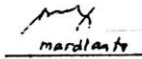
1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



2. Dr. Alamisyah, S.IP., M.Si
NIP. 197808182009121002



3. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



mardianto



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nova Tri Pratami

NIM : 07011381621124

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Mata Kuliah Skripsi : Manajemen Sektor Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PADA PASIEN BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN KELAS I DI RUMAH SAKIT UMUM
PUSAT DR. MOHAMMAD HOESIN KOTA PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Nurmah Semil, M.Si

Anggota : Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

Tanggal Ujian : 14 Juli 2021

Adalah benar hasil karya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebut sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 4 November 2021

Pembuat Pernyataan,



Nova Tri Pratami

NIM. 07011381621124

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Jadikanlah hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Papa saya Nazili, S.H dan Mama saya Rita Minarni.**
- 2. kakak, Ayuk dan Adik saya. Septian Nata Pratama, Novia Dwi Pratiwi dan Septa NataPrayoga.**
- 3. Kepada Suamiku Ahmad Lizikri & Anakku Muhammad Uwais Al Ahzmi.**
- 4. Keluarga Besar Saya.**
- 5. Kepada Segenap Dosen Pembimbing saya.**
- 6. Kepada Seluruh Dosen Penguji saya.**
- 7. Kepada Dosen Pembimbing Akademik saya dan Bapak, Ibu Dosen yang Mengajar DikelasSaya.**
- 8. Kepada Sahabat-sahabat saya.**

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing menyatakan bahwa asbtrak skripsi dari mahasiswa :

Nama : Nova Tri Pratami

NIM : 07011381621124

Jurusan : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun penyusunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 6 November 2021

Pembimbing Skripsi

Ketua

Anggota



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas I di RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman Memiliki 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu berwujud, kehandalan, cepat tanggap, jaminan dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu primer dan skunder. Teknik pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan keluarga pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas I RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan metode interval dengan rumus analisis data yang dipakai menurut Sudrajat, kriteria dalam penelitian ini sebagai pengkategorian dari hasil interval yang digunakan sebagai tolak ukur dalam hasil penelitian yang digunakan dengan masalah yang diteliti yang di mana menggunakan teknik interval. Dalam penelitian ini RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang telah memberikan pelayanan yang baik, yang berdasarkan perhitungan rata-rata seluruh dimensi dari hasil rekapitulasi kualitas pelayanan pada pasien badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas I di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang berbobot 412 yang artinya termasuk dalam kategori kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Kualitas pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kelas I di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP:19671201109203200

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP:198108272009121002



ABSTRACT

This thesis is entitled "The Quality of Service to Patients of Class I of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at the Central General Hospital Dr. Mohammad Hoesin, Palembang City". This study aimed to determine the quality of service for the Patients of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin, Palembang city. This study used the theory of the quality of service according to Parasuraman. It has 5 dimensions which are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method used was a quantitative method. The types of data used were primary and secondary. The data was collected using a questionnaire method which was distributed to 100 respondents who were the families of the patients of the Class I of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin, Palembang City. The data analysis technique used in this research was descriptive analysis using the interval method with the data analysis formula used according to Sudrajat. The criteria in this study as the categorization of the results of the intervals is used as a benchmark in the results of the research. It is used with the problem of the study which used interval technique. In this study Dr. Mohammad Hoesin Palembang City hospital has provided good service was based on the average calculation of all the dimensions from the results of the recapitulation of quality of service. The quality of service for Class 1 of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) at Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang weighs 412 which means it is in the good service quality category.

Keywords: Quality, Service, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Quality in Patients Class I Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang City.

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP:19671201199203200

Pembimbing II



Zailani Surva Marpaung, S.Sos., MPA
NIP:198108272009121002

Palembang, September 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Zailani Surva Marpaung, S.Sos., MPA
NIP: 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan Puji Syukur Kepada Allah SWT yang tiada hentinya memberikan rahmat, anugerah, berkat, serta hidayahnya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang” untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Sriwijaya.

Dalam penyelesaian penelitian ini, Penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan dan dorongan dari pihak dan orang-orang disekitar Penulis. Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulisnya kepada :

1. Kedua orang tuaku Papa dan Mama yang tidak berhenti memberikan Do'a, dukungan dan semangat didalam proses perkuliahan.
2. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si. Selaku dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung. S.Sos., M.PA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus selaku Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si, selaku dosen pembimbing I.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Mba Adesti selaku admin Jurusan Administrasi Publik. Serta seluruh staff admin tata usaha kampus FISIP Palembang.
7. Staff pegawai RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
8. Suamiku Ahmad Lizikri & Anakku Muhammad Uwais Al Ahzmi yang selalu menjadi penyemangat dan selalu memebrikan support yang luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh keluargaku kakak, ayuk, dan adikku yang selalu memberikan semangat.
10. Teman-teman seperjuanganku Nopra Dianto dan Faris Agustian yang selalu bimbingan dan revisi Bersama dan gondang squad.

Demikianlah skripsi ini saya tulis dengan menyadari bahwa dalam penulisan ada beberapa kesalahan dalam penulisan, maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita

semua. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu.

Palembang, 2021

Penulis,

Nova Tri Pratami

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Manajemen Sektor Publik.....	10
2. Pengertian Tentang Pelayanan Publik.....	12
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	15
5. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	16
6. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	17
7. Standar Pelayanan Kesehatan.....	18
8. Konsep Kepuasan.....	19
9. Teori Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Definisi Konsep.....	32
C. Definisi Operasional.....	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Populasi dan Sampel.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Gambaran Umum RSUP Dr. Mohammad Hoesin.....	42
2. Visi, Misi, dan Budaya RSUP Dr. Mohammad Hoesin.....	45
3. Susunan Pejabat Pengelola RSMH dan Dewan Pengawas.....	46
B. Hasil dan Pembahasan.....	50
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	52
2. Deskripsi Responden.....	55
3. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi.....	57
1). Dimensi Tangible (Nyata/Berwujud).....	58
2). Dimesi Reability (Kehandalan).....	61
3). Dimensi Responsiviness (Cepat Tanggap).....	64
4). Dimensi Assurance (Jaminan).....	67
5). Dimensi Empathy (Empati).....	71
4. Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas I di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pasien Rawat Inap BPJS RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.....	21
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Kriteria Penampilan Tabel Interval.....	57
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	73
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 4.8 Bangunan yang terlihat indah dan bersih.....	75
Tabel 4.9 Kenyamanan di ruang tunggu.....	76
Tabel 4.10 Kerapihan dan kebersihan tenaga medis.....	77
Tabel 4.11 kelengkapan peralatan medis.....	78
Tabel 4.12 Waktu pelayanan yang diberikan dokter terhadap pasien.....	79
Tabel 4.13 Pelayanan perawat terhadap keinginan pasien.....	80
Tabel 4.14 Sikap sopan dan ramah perawat terhadap pasien.....	81
Tabel 4.15 Kualitas perawat dalam memperhatikan pasien.....	82
Tabel 4.16 Kualitas pelayanan perawat dalam menjelaskan penyakit, cara perawatan dan penggunaan obat.....	83
Tabel 4.17 Kualitas pelayanan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada pasien.....	83
Tabel 4.18 Kesiediaan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien.....	85
Tabel 4.19 Kualitas pelayanan tenaga medis dalam melakukan tindakan secara cepat dan tepat.....	86
Tabel 4.20 Tindakan yang diberikan tenaga medis sesuai prosedur.....	87

Tabel 4.21 Ketanggapan tenaga medis dalam menangani pasien.....	88
Tabel 4.22 Kualitas kemampuan dan pengetahuan dokter dalam diagnosa dan meyakinkan pasien.....	89
Tabel 4.23 Kualitas penyimpanan data rekam medis.....	89
Tabel 4.24 Sikap tenang dan meyakinkan dokter dalam menangani pasien.....	90
Tabel 4.25 Kelengkapan obat-obatan dan alat medis di rumah sakit.....	91
Tabel 4.26 Rekapitulasi kualitas pelayanan pada pasien penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas I di rumah sakit umum pusat Dr. Mohammad Hoesin kota Palembang.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Loket Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUP Dr. M Hoesin.....	5
Gambar 2. Pelayanan Administrasi RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....	5
Gambar 3. Ruang Tunggu Loket Pendaftaran RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....	6
Gambar 4. Ruang Tunggu Antrian Poli Rawat Jalan RSUP Dr. M Hoesin Kota Palembang.....	6
Gambar 5. Fasilitas Rawat Inap Pasien BPJS Kelas 1 RSUP Dr.M. Hoesin Kota Palembang.....	7
Gambar 6. Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Surat Persetujuan Bimbingan
3. Surat Izin Pengambilan data
4. Surat Tugas
5. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011
6. Peraturan Presiden No 64 Tahun 2014

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Dr	: Dokter
HIV	: Human Immunodeficiency Virus
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan.
MENPAN RB	: Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi.
NTCR	: Surat Keterangan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk
PERPRES	: Peraturan Presiden
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
RSMH	: Rumah Sakit Mohammad Hoesin
SERVQUAL	: Service Quality
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPSS	: Statistical Package for Social Science
TB	: Tuberkulosis
UUD	: Undang-Undang Dasar
Accidental Sampling	: Teknik penentuan sample secara kebetulan
Assurance	: Jaminan dan Kepastian
Effective	: Efektif

Emphaty	: Perhatian yang tulus kepada pelanggan
Fasilitas	: Segala sesuatu berupa benda maupun uang yang memudahkan
Medis	: Segala sesuatu yang berkaitan dalam bidang kedokteran
Pasien	: Seseorang yang menerima perawatan medis
Reliability	: Keandalan
Responsiveness	: Ketanggapan
Security	: Keamanan
Service Quality	: Kualitas layanan
Tangibles	: Bukti Fisik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kotler (2011:82) memberikan definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan/ ketidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen dengan persepsi pelanggan sebagai penerima layanan atas layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga yang melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan, sehingga jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, maka persaingan akan semakin ketat dalam menuntun sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dalam memberikan pelayanan terbaiknya (Assauri, 2011).

Peraturan MENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh undang-undang Nomor 25 tahun 2009.

Salah satu pelayanan oleh Negara adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah dimanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H, yaitu: Ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” Ayat (3) “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan penembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”, dan Pasal 34 Ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna). Keberhasilan sebuah rumah sakit bukan dilihat dari fasilitas tersebut bagi masyarakat (*output*) tetapi dari kemanfaatan langsung atas keberadaan fasilitas tersebut bagi masyarakat (*outcome*). Selanjutnya, monitoring kinerja perlu dilakukan sebagai alat untuk mengevaluasi apakah pelayanan kesehatan dan program-program organisasi penyedia layanan kesehatan ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Monitoring kinerja dapat juga digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik

daripada sebelumnya. Dengan dilakukan monitoring kinerja secara berkelanjutan, sebenarnya akan membantu meningkatkan kualitas organisasi layanan publik itu sendiri.

BPJS (*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*) sebagai salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 dan UU No. 24 Tahun 2011 (Depkes, 2012) “Rumah sakit pemerintahan pada abad 21 dituntut untuk menjadi Badan Layanan Umum (BLU) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan terhadap pasien selaku konsumen utama rumah sakit (Akbar, Sidin & Pasinrigi 2013)”.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan harapan pada suatu produk (Nursalam, 2011). Sedangkan Mamik (2010) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil evaluasi atau penilaian terhadap pemakaian suatu pelayanan yang telah dipilih setidaknya memenuhi criteria atau melebihi harapan pasien tersebut melalui penelitian ini penulis melakukan pengukuran terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang yang diambil berdasarkan data pasien rawat inap BPJS kelas 1 pada bulan januari sampai desember tahun 2019.

**Tabel 1.1 Daftar Pasien Rawat Inap BPJS RSUP Dr. Mohammad Hoesin
Kota Palembang.**

No	Bulan	Kelas
1	Januari	882
2	Febuari	834
3	Maret	929
4	April	819
5	Mei	893
6	Juni	723
7	Juli	928
8	Agustus	914
9	September	834
10	Oktober	849
11	November	840
12	Desember	815
Total		10260

Sumber: Pegawai Bagian Instalasi Rekam Medis, 2020

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, pembangunan kesehatan yang diarahkan kepada pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu, berupa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan profesi. Sehingga rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan harus dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat sebaik mungkin agar menjadi tempat rujukan yang lebih baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para pasien, serta bagi puskesmas- puskesmas ataupun dokter praktek yang ada di sekitar (Djojogito: 2001).

Sejauh ini berdasarkan akun resmi BPJS Kesehatan jumlah Dokter Praktek Perorangan sebanyak 5254, Dokter Gigi sebanyak 1206. Jumlah peserta program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) per tanggal 31 Oktober 2019.

Berikut merupakan beberapa gambar yang menunjukkan fasilitas BPJS di Rumah

Sakit Umum Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Gambar 1 Loker Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUP Dr.M. Hoesin Kota Palembang.



(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa gambar tersebut ialah tempat penerimaan pasien rawat jalan atau tempat pendaftaran pasien rawat jalan, dapat juga disebut loket pendaftaran rawat jalan atau sebagai pintu awal pasien masuk atau kontak pertama kali pasien datang ke rumah sakit.

Gambar 2 Pelayanan Administrasi RSUP Dr.M. Hoesin Kota Palembang



(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Gambar diatas adalah tempat pelayanan administrasi yang dimana pasien diwajibkan melakukan kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebelum mereka melakukan pemeriksaan, pasien harus memberikan surat-surat yang dibutuhkan seperti kartu BPJS dan surat- surat yang lainnya.

Gambar 3 Ruang Tunggu Loker Pendaftaran RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang



(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Gambar diatas menunjukkan ruang tunggu pada loket pendaftaran dan dapat dilihat beberapa pasien sedang menunggu untuk melakukan pendaftaran pemeriksaan kesehatan.

Gambar 4 Ruang Tunggu Antrian Poli Rawat Jalan RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang



(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Sedangkan gambar diatas adalah ruang tunggu antrian untuk pasien poli rawat jalan, pasien di berikan fasilitas seperti kursi yang nyaman agar mereka tidak merasa risih saat sedang menunggu antrian pemeriksaan. Adapun perbedaan dan kesetaraan pelayanan kesehatan dan fasilitas medis yang didapat peserta BPJS

Kesehatan Kelas I, II, III yang secara langsung dapat dipahami pada data yang bersumber dari (BPJS: 2019).

“Bahwa perbedaan antara peserta BPJS Kesehatan kelas I, II, dan III terletak pada manfaat non-medisnya saja, seperti pada ruang inap berupa fasilitas kenyamanan pasien jika peserta BPJS Kesehatan dirawat inap. Sementara untuk manfaat medis seperti mutu/kualitas obat, jumlah obat, kualitas pelayanan dokter dan tenaga medis, tindakan yang dilakukan dalam menangani penyakit peserta BPJS Kesehatan, serta manfaat medis lainnya adalah setara”

Gambar 5 Fasilitas Rawat Inap Pasien BPJS Kelas 1 RSUP Dr.M. Hoesin Kota Palembang



(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2020)

Selanjutnya adalah gambar ruang rawat inap Pasien BPJS Kesehatan Kelas 1 di RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang pada gambar di atas menunjukkan beberapa perbedaan fasilitas yang tidak dimiliki oleh ruang rawat inap kelas 2 dan 3, contohnya seperti ruangan yang hanya bisa diisi untuk satu pasien saja, memiliki sofa panjang yang dapat digunakan untuk penjaga pasien ataupun tamu, memiliki toilet sendiri, memiliki wastafel pribadi dan fasilitas yang lainnya.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas 1 rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang?
2. Apakah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang telah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Rumah Sakit tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas 1 rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang telah mendapatkan Pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Rumah Sakit tersebut.

D. Manfaat Praktis dan Teoritis

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan kelas I di Rumah Sakit DR. Mohammad Hoesin kota Palembang.

2. Manfaat Praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kelas 1 di Rumah Sakit Umum Pusat Mohammad Hoesin Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Sidin Dan Pasinringi. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Labuang Baji Makssar Tahun 2013*.
Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Amstrong, dan Kotler. 2016. *Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis Kerja*.
Skripsi.<http://repository.unpas.ac.id/14439/5/BAB%20II.pdf>.
- Assauri, S. (2011), Manajemen Pemasaran, Edisi 11 Jakarta:
Rajagrafindo Persada.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 1 Januari 2014.
Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. *Buku Panduan peserta BPJS*. (online). (pdf).
- Bertawati. 2013. Profil pelayanan kefarmasian dan kepuasan konsumen apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(2):1-11.
- Defa Septia. 2017. Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Abdul Moeloek

Provinsi Lampung). Bandar Lampung.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.

Dwiyanto, A. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik “Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif”*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2016 “*Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*” : Palembang

Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Ratmino & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's*

Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta:
Pustaka Pelajar

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*.
Depok : Prenadamedia Group.

Spss.com.id. 5 Juli 2018. Cara Menghitung Uji Validitas Dan Uji
Reliabilitas Instrumen Skripsi Kuantitatif dengan SPSS. *Uji
validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi spss*. (online).
([http://devamelodica.com/cara_-menghitung-uji-validitas-
dan-uji-reliabilitas-instrumen-skripsi-kuantitatif-dengan-
spss/Diakses 12 januari2020](http://devamelodica.com/cara_-menghitung-uji-validitas-
dan-uji-reliabilitas-instrumen-skripsi-kuantitatif-dengan-
spss/Diakses%2012%20januari2020))

Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta.

Rineka Cipta Tjiptono, F. 2012. Service Manajemen “*Mewujudkan
Layanan Prima*”. Yogyakarta: Andi

Weitz, dan Levi. 2010.*Retailing Management. Fourth
Edition*. New York: McGraw- Hill Irwin.

Wikipedia Ensiklopedia Bebas. BPJS Kesehatan. *BPJS Kesehatan*. (online).

(http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan Dikutip 12 Januari 2020).

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D.Gremler.1990.,*Service Marketing*.McGraw-Hill International Edition.