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

SKRIPSI

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

Diajukan oleh :

Nopra Dianto
NIM. 07011381621126

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nopra Dianto
NIM	: 07011381621126
Jurusan	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: Manajemen Sektor Publik
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelanggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas II Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang
Alamat	: Jln. Panggeran Ayin Kec. Talang Kelapa Kab. Banyu Asin Perumahan Griya Persada Blok A5 (Kenten Laut)
No. Tlp	: 082376893266

Dengan ini mentakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya diatas merupakan jiplakan karya orang lain *(Plagiarisme)* saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 17 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan

Nopra Dianto
NIM. 07011381621126

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

NOPRA DIANTO

07011381621126

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 22 Januari 2020

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *"Kiualitas Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang"* telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 8 April 2021.

Palembang 8 April 2021

Ketua:

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

Anggota:

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA
   NIP. 198108272009121002 .....

3. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
   NIP. 195811191985031003 .....

4. Dwi Mirani, S.IP., M.Si
   NIP. 198106082008122002 .....

Mengetahui:

Dekan FISIP

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

Ketua Jurusan Ilmu Administrsi Publik

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M,PA
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Ketika kamu sudah masuk dan memulai maka perjuangkan sampai akhir hingga tahu hasil baiknya. (Alm. Sa'ari Bin Abdul Khasim)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Almarhum ayahanda saya, bapak Drs. Sa'ari Bin Abdul Hasim dan ibunda saya, ibu Alma Spd.
2. Ayunda saya Desi Mala Sari, A.Md. Kep, dan Demi Febrianti, A.Md. RMIK
3. Kepada Seluruh keluarga besar saya
4. Kepada segenap dosen pembimbing skripsi saya,
5. Kepada seluruh dosen Penguji saya
6. Kepada dosen pembimbing akademik, kepada seluruh dosen yang mengajar di kelas saya, dan kepada suluruh dosen civitas universitas sriwijaya.
7. Kepada sahabat-sahabat saya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Atas segala rahmat serta karunianya, beserta baginda Nabi Muhammad SAW sebagai teladan hidup manusia didunia, penulis dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan segala upaya yang murni hasil kerja keras dan bantuan dari berbagai pihak berupa do'a, fikiran, Nasihat, semangat, materil dan fasilitas lainnya, sehingga dapat selesai sesuai waktu yang telah ditentukan:

Dalam penyusunan, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku almarhum ayahandaku Sa'ari Bin Abdul Hasim dan ibundaku Alma serta ayundaku Desi Mala Sari dan Demi Febrianti yang selalu mendukung saya dan mendo'akan dalam setiap proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si. Selaku dekan FISIP universitas sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos, MPA, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus selaku dosen pembimbing II.
4. Dr. Nurmah Semil, M.Si. Selaku dosen pembimbing I
5. Seluruh bapak dan ibu dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
6. Mbak Adesti selaku admin jurusan ilmu administrasi publik serta Seluruh staf admin tata usaha kampus FISIP palembang yang sangat membantu keperluan administrasi penulis hingga berjalan lancar.
7. Staf-staf rekam medis RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang yang membantu dalam proses pengambilan data.
8. Seluruh keluarga ku dan teman-temanku yang selalu menanyakan kapan wisudah?, wisudah kapan ?. hadehh :(namun ini merupakan dorongan semangat untuk kelulusanku dan kesuksesanku di bangku kuliah.

9. Sahabat-sahabat kuliah terdekat ku Ady cita Prasetya, Iman Nurhakim, M. Wahyu Gustian, Nilam Cahya, Bellazmr, Sherly indah sari, Lestari putri sari dan sahabatku partner dakwah Arisqa Hardiyanti, serta teman-temanku yang lainnya tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan nasihat dan motivasi dalam proses perkuliahan dan terutama penulisan sekripsi ini.
10. Teman-teman satu judulku Faris Agustian dan Nova Tri Pratami yang selalu kompak saling memotivasi, dan selalu bersama melakukan segala cara untuk mendapatkan data yang valid.
11. Teman-teman seperjuangan kelasku kelas A Angkatan 2016 semuanya yang memberikan rasa senang sedih dalam kebersmaan melewati berbagai rintangan proses kuliah selama 10 semester ini.

Dalam penyusunan penelitian skrpsi ini penulis menyadari ada beberapa kesalahan dalam penulisan sebagai manusia tempatnya salah dan adanaya kekurangan dalam penelitian ini. Uraian dalam penelitian ini tentunya dapat menjadi sumber evaluasi dan sangat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 17 Agustus 2020

Penulis,

Nopra Dianto
NIM. 07011381621126

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang". dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitaif. Jenis data yaitu primer dan sekunder serta sumber data atau teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan kuesioner dengan cara disebarkan ke 44 responden yang merupakan keluarga pasien BPJS Kesehatan Kelas II RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *Servqual* Parasuraman : 1. wujud, 2. kehandalan. 3. ketanggapan, 4. jaminan, 5. empati. Dalam penelitian ini RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang telah menunjukkan pelayanan yang tidak memuaskan kepada pasien BPJS Kesehatan Kelas II. dimana nilai kesenjangan *negatif socre* yaitu harapan lebih besar dari pelayanan yang di terima dengan nilai -0.86 dapat kita lihat, Jika *Servqual Score*=<0 maka, *Negatif Score* (Tidak Memuaskan).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan pada pasien BPJS Kesehatan Kelas II di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Pembimbing 1	**Pembimbing 2**
Dr. Nurmah Semil, M.Si	Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 196712011992032002	NIP.198108272009121002

Palembang, April 2021

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Ssoial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP.198108272009121002

ABSTRACT

This thesis entitled "Quality of Service to Patients of Class II Health Social Security Administering Bodies at Dr. Central General Hospital. Mohammad Hoesin Kota Palembang ". This study aims to determine the quality of service for Class II Health Social Security Administering Body Patients at Dr. Mohammad Hoesin Palembang City. The research method used is a quantitative method. Types of data, namely primary and secondary as well as data sources or data collection techniques through observation, documentation and questionnaires distributed to 44 respondents who are the families of BPJS Kesehatan Class II patients Dr. Mohammad Hoesin Palembang City. The dimensions used to measure service quality are Servqual Parasuraman dimensions: 1. form, 2. reliability. 3. responsiveness, 4. assurance, 5. empathy. In this study Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang has shown unsatisfactory service to class II health care patients. where the negative socre gap value, namely the expectation is greater than the service received with a value of -0.86 we can see, if Servqual Score = <0 then, Negative Score (unsatisfactory).

Keywords: Quality of service, health services, quality of service for Class II BPJS Health patients at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang City.

Supervisor 1

Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 196712011992032002

Supervisor 2

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP.198108272009121002

Palembang, April 2021

Chairman of the Departmen of Public Administration, Faculty of Social and Political Science, University of Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA

NIP.198108272009121002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....I
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ii
LEMBAR PENGESAHAN.....iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK ……viii
ABSTRACT …….ix
DAFTAR ISI ……xi
DAFTAR TABEL ……xiv
DAFTARGAMBAR ……xv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG……xvi
DAFTAR LAMPIRAN …… ..xvii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 14
C. Tujuan penelitian 14
D. Manfaat Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Landasan Teori..... 15
1. Kualitas.....15
2. Pelayanan Publik..... 16
3. Kualitas Pelayanan..... 16
4. Penilaian Kualitas Jasa/Pelayanan.....17
5. Faktor Mempengaruhi Kualitas Jasa/Pelayanan.....17
6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....18
7. Karakteristik Utama Pelayanan..... 20
B. Penelitian Terdahulu.....21
C. Kerangka Pemikiran 23

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 24
B. Definisi Konsep 24
C. Definisi Operasional 26
D. Populasi dan Sample 27
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....28
F. Teknik Pengumpulan Data 29
1. Kuesioner.....29
2. Observasi..... 30
3. Dokumentasi 30
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....31
1. Uji Validitas.....31
2. Uji Reliabilitas.....32
H. Tenik Analisis Data..... 34

1. Analsis Data Kuantitaif..... 34
2. Teknik Analisis 34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.....38
B. Visi dan Misi.....39
C. Budaya RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang 40
D. Susunan Pejabat Pengelola RSMH dan Dewan Pengawas.....40
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... 44
1. Uji Validitas 44
2. Uji Reliabilitas.....45
F. Hasil dan Pembahasan.....46
1. Deskripsi Responden..... 46
2. Distribusi Jawaban Rsponden pada Tiap Dimensi..... 48
a. Dimensi *Tangibles* (Berwujud) 48
b. Dimensi Reliablity (Keandalan)..... 53
c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan.....58
d. Dimensi Assurance (Jaminan)..... 62
e. Dimensi *Empathy* (Empati)..... 66
3. Perhitungan Nilai Persepsi dan Harapan..... 71
4. Perhitungan Rata-Rata.....71
5. Perhitungan nilai gap..... 74
6. Perhitungan Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi Servqual..... 76
7. Perhitungan Nilai Q (Kesenjangan) 77

BAB V KESIMPUL,AN DAN SARAN
A. Kesimpulan.....79
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA..... 82
LAMPIRAN..... 84

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Cakupan Ruang Perawatan Inap Peserta BPJS Kelas II..... 6

Tabel 2. Data Jumlah Kamar Pasien BPJS Kelas II.....7

Tabel 3. Daftar Fasilitas Tempat Tidur Rawat Inap 7

Tabel 4. Data Jumlah Pasien BPJS Rawat Inap Kelas II RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang Periode, Januari - Desember 2019..... 8

Tabel 5 Daftar Iuran Peserta BPJS /orang /perbulan..... 8

Tabel 6 Definisi Operasional 26

Tabel 7. Perhitungan Rata-Rata 37

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Persepsi).....44

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Harapan).....45

Tabel 10. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....46

Tabel 11. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur..... 46

Tabel 12. Deskripsi Responden Berdasarakan Pendidikan Terakhir.....47

Tabel 13. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....47

Tabel 14. Kemoderenan Peralatan Yang di Gunakan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....49

Tabel 15. Daya Tarik Fasilitas Fisik yang di Gunakan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....50

Tabel 16. Penilaian Responden Terhadap Kerapian Petugas pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....51

Tabel 17. Penilain Responden Terhadap Peralatan Penunjang (Pamflet/Pernyataan) pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....52

Tabel 18. Penilaian Reponden Terhadap Janji Menyelesaikan Sesuatu Seperti yang diinginkan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 53

Tabel 19. Penilaian Responden Terhadap Penanganan Keluhan Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....54

Tabel 20 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan yang Tepat pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....55
Tabel 21. Penilaian Responden Terhadap Menyediakan Pelayanan Sesuai Waktu yang dijanjikan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 56
Tabel 22. Penilaian Responden Terhadap Tuntutan pada Kesalahan Pencatatan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....57
Tabel 23. Penilaian Responden Terhadap Pemberitahuan Petugas Kepada Konsumen Tentang Pelayanan yang Diberikan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 58
Tabel 24. Penilaian Responden Terhadap Pemberian Pelayanan dengan Cepat pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....59
Tabel 25 Penilaian Responden Terhadap Kesediaan Petugas Memberi Bantuan Kepada Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 60
Tabel 26. Penilaian Responden Terhadap Petugas Tidak Pernah Merasa Sibuk Untuk Melayani Permintaan Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 61
Tabel 27. Penilaian Responden Terhadap Perilaku Petugas yang Tetap Percaya Diri pada Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 62
Tabel 28. Penilaian Responden Terhadap Perasaan Aman Konsumen dalam Menerima Pelayanan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 63
Tabel 29. Penilaian Responden Terhadap Sopan Santun Petugas Kepada Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.Tabel 30.Harapan Responden Terhadap Tuntutan pada Kesalahan Pencatatan..... 64
Tabel 30. Penilaian Responden Terhadap Kemampuan (Ilmu Pengetahuan) Petugas Untuk Menjawab Pertanyaan Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....65

Tabel 31. Penilaian Responden Terhadap Pemberian Perhatian Individual Kepada Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 66
Tabel 32. Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Bagi Semua Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 67
Tabel 33. Penilaian Responden Terhadap Perusahaan Memiliki Petugas yang Memberikan Perhatian Khusus Pada Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....68
Tabel 34. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Melekat dihati Konsumen pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....69
Tabel 35. Penilaian Responden Terhadap Petugas yang Memahami Kebutuhan Sfesifik dari Pelanggan pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....70
Tabel 36. Nilai Rata-Rata dan Nilai Pembobotan Peratribut Hasil Angket Persepsi Pelayanan Pasien BPJS Kelas II RSUP M. Hoesin Kota Palembang.....72
Tabel 37. Nilai Rata-Rata dan Nilai Pembobotan Peratribut Hasil Angket Harapan Pelayanan Pasien BPJS Kelas II RSUP M. Hoesin Kota Palembang.....73
Tabel 38. Perhitungan Nilai Gap.....74
Tabel 39. Urutan Gap Tiap Atribut dari Nilai yang Tertinggi Sampai yang Terendah 75
Tabel 40. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi Servqual.....76

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Pelayanan Administrasi RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....3
Gambar 2. MesinAntrian RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 3
Gambar 3. Ruang Tunggu RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....4
Gambar 4. Media Informasi RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....5
Gambar 5. Alur Pelayanan Pasien RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 8
Gambar 6. Customer Service RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 9
Gambar 7. Hak dan Kewajiban Pasien RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang..... 10
Gambar 8. Sosialisasi Virus Corona pada Pasien RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang.....11
Gambar 9. Kerangka Pemikiran..... 23

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SOP	: Standar Prosedur Pelayanan
KEMENKES	: Kementerian Kesehatan
DITJENYANKES	: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan
Medis	: Segala Sesuatu yang Berkaitan dalam Bidang Kedokteran
Pasien	: Seorang Yang Menerima Perawatan Medis
Refeat Buyer	: Pelanggan Tetap

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Dekan
2. Surat Tugas
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 6 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan
5. Perpres Nomor 12 Tahun 2013
6. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1),(3) dan Pasal 34 ayat (3)
7. Uji Validitas dan Reliabilitas
8. Kuesioner dan Hasil Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka negara mempertegas kewajiban dan hak setiap warga negara dan penduduk serta mewujudkan tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta terus memperbaiki kualitas pelayanan diperlukan perhaitan penuh dan norma hukum yang memberi pengaturan secara tegas dan jelas.

Salah-satu pelayanan oleh negara ialah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan 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 dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” Ayat (3) “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan 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 di katakan bahwa salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit.

Salah-satu badan/instansi pemerintah yang bergerak di bidang pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan bagi publik atau masyarakat ialah Badan Jaminan Penyelenggara Sosial Kesehatan (BPJS) yaitu badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial kesehatan (kemenkes RI,2013). semua penduduk indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di indonesia dan telah membayar iuran. Kewajiban kepesertaan BPJS sudah di atur dalam Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang tentang jaminan kesehatan, bahwa kepesertaan BPJS kesehatan bersifat wajib dan mutlak dari pemerintahan indonesia. Kebermanfaatan BPJS bagi anggota yang telah terdaftar dapat membantu dalam mengurangi beban biaya kesehatan yang tidak sebanding dengan penghasilan yang didapatkan (tunggal, 2013). ini merupakan alasan untuk melindungi seluruh warga, maka di wajibkannya untuk ikut kepersertaan asuransi jaminan sosial (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan pada pasien BPJS Kelas II di bagian pendaftaran rawat inap, kemudian Peneliti memaparkan data-data secara khusus berkaitan dengan pasien BPJS kelas II. Menurut Parasuraman bahwa keputusan konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang dan jasa di pengaruhi oleh faktor persepsi konsumen terhadap kualitas playanan. Yaitu baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider tergantung dari perspsi konsumen atas pelayanan yang diberikan pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Adapun Dimensi Kualitas Pelayanan Parasuraman Menyebutkan lima Dimensi yang dapat menentukan baik buruknya kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi).

   a) Pelayanan Administrasi RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang

Gambar 1.

Pelayanan administrasi menggunakan teknologi informasi berbasis komputer, khusus pada pasien BPJS pada saat melakukan registrasi atau pendaftaran pertama perlu melakukan sidik jari untuk memastikan penggunaan kartu BPJS sesuai data pasien yang akan berobat.

   b) Mesin Antrian RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang

Gambar 2.

Pasien mengambil kertas antrian di mesin antri seperti gambar diatas, pada mesin antri terdapat empat menu, yaitu: Online, Fastrack, BPJS, dan Umum. pasien tinggal mengklik menu BPJS pada mesin antri, kemudian keluar kertas nomor antiran.

c) Ruang Tunggu RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang

Gambar 3.

Setelah mendapat nomor antrian dari mesin antri, pasien menunggu panggilan untuk counter registrasi sesuai nomor urut antrian.untuk registrasi atau mendaftarkan pasien yang akan berobat.

d) Media Informsi RSUP Dr. M. Hoesin Kota Pelambang

Gambar 4.

Pengunjung dapat melihat langsung informasi seperti alur pelayanan pasien BPJS, alur atau tatacara pasien rawat jalan dan rawat inap, cara mendaftar online dan informasi-informasi mengenai aturan-aturan yang berlaku bagi pengunjung. Namun pihak rumah sakit menyediakan petugas customer service jika pengunjung masih belum jelas terkait informasi yang sudah diberikan pengunjung/pasien bisa bertanya secaral langsiung kepada petugas.

2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya). Kualitas pelayanan yang baik menjadi harapan dari semua masyarakat peserta BPJS Kesehatan bahwa tidak ada pembedaan yang terspesifik terhadap status masyarakat dalam memberikan pelayanan yang prima agar terciptanya kepercayaan dan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diterima. Anggapan masyarakat bahwa adanya kualitas pelayanan yang berbeda yang muncul dari perbedaaan kelas peserta BPJS.

Adapun perbedaaan 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 medis yang dilakukan dalam menangani penyakit peserta BPJS Kesehatan, serta manfaat medis lainnya adalah setara."

Tabel 1. cakupan ruang perawatan inap peserta BPJS Kelas II

No	Ruang perawatan kelas II
1.	Pegawai Negeri Sipil dan penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya
2.	Anggota TNI dan penerima pensiun Anggota TNI yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya
3.	Anggota Polri dan penerima pensiun Anggota Polri yang setara Pegawai Negeri Sipil golongan ruang I dan golongan ruang II beserta anggota keluarganya
4.	Peserta Pekerja Penerima Upah dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri dengan gaji atau upah sampai dengan 1,5 (satu koma lima) kali penghasilan tidak kena pajak dengan status kawin dengan 1 (satu) anak, beserta anggota keluarganya
5.	Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta bukan Pekerja yang membayar iuran untuk Manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.

sumber:https://bpjs-kesehatan.go.id

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelnggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014, maka adapun prosedur cakupan pelayanan rawat inap tingkat lanjutan dengan hak kelas perawatan kelas I, II, III. JKN membedakan kelas perawatan peserta berdasarkan besaran iuran yang dibayarkan. Tabel diatas adalah data kualisifikasi peserta pasien kelas II yang sudah di kelompokkan di lihat dari status pekerjaan dan pendapatan atas dasar peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 tahun 2018 Tentang Administrasi kepesertaan program jaminan kesehatan. Berdasarkan peraturan BPJS Kesehatan indonesia, Apabila peserta ingin

upgrade ke kelas di atasnya misal naik ke fasilitas VIP dari kelas I BPJS, karena keinginan pribadi maka selisihnya harus ditanggung sendiri. Begitupun untuk kelas II yang ingin naik ke kelas I dan layanan VIP. Namun untuk kelas III tidak diperkenankan naik kelas kecuali apabila terjadi kondisi tertentu misalkan kamar rawat kelas III di RS tersebut sudah penuh.

Tabel 2. Data Jumlah Kamar Pasien BPJS Kelas II

No	Kelas	Jumlah
1	Kelas 1	182
2	**Kelas 2**	**134**
3	Kelas 3	521

Sumber : Rekam Medis RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang, 2020

Tabel 3. Daftar Fasilitas Tempat Tidur Kamar Rawat Inap

No	Ruang Perawatan	Jumlah
1.	Umum	0
2.	Anak	10
3.	Penyakit Dalam	20
4.	Kebidanan	21
5.	Bedah	52
6.	Mata	8
7.	THT	10
8.	Jantung	4
9.	Saraf	6
10.	Luka Bakar	17
Jumlah Tempat Tidur		148

Sumber : Rekam Medis RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang, 2020

Berdasarkan data diatas, jumlah kamar pada pasien BPJS kelas II, adalah 134 kamar, yang terdiri dari ruang perawatan umum, anak, penyakit dalam, kebidanan, bedah, mata, THT, jantung, saraf, dan luka bakar. Serta memiliki fasilitas tempat tidur berjumlah 148 tempat tidur. Adapun perbedaan fasilitas rawat inap perkelas adalah sebagai berikut: pada kelas I Fasilitas kamar rawat inap untuk 2-4 pasien per kamar. Kelas II Diperuntukkan 3-5 orang dalam satu kamar. Kelas III Untuk 4-6 pasien per kamar.

Tabel 4. Data Jumlah Pasien BPJS Rawat Inap Kelas II
RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang
Periode, Januari - Desember 2019

No	**Bulan**	**Kelas II**
1	Januari	708
2	Februari	595
3	Maret	745
4	April	671
5	Mei	768
6	Juni	630
7	Juli	760
8	Agustus	715
9	September	713
10	Oktober	656
11	November	654
12	Desember	677
Total		8.292

Sumber : Rekam Medis RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang, 2020

Berdasarkan data diatas terdapat 8.292 pasien pertahun 2019 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Tabel 5. Daftar Iuran Peserta BPJS /orang /perbulan.

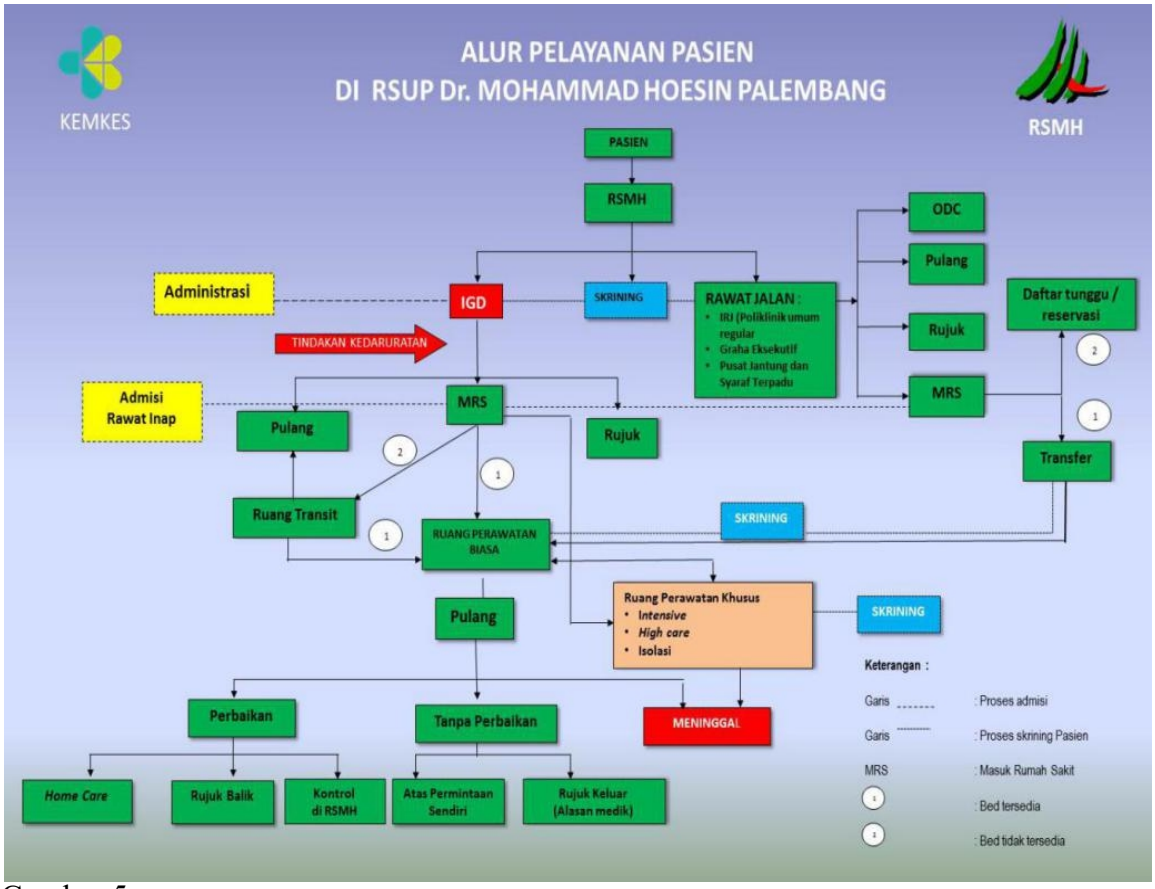
No	Kelas	Iuran
1	I	Rp 150.000,-
2	**II**	**Rp 100.000,-**
3	III	Rp 35.000,-

Sumber : Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020

Untuk keberlangsungan Program JKN -KIS Mulai 1 januari 2021 iuran bagi peserta disesuaikan seperti data diatas dan di bayarkan paling lambat tanggal 10 tiap bulannya. Penelitian ini khusus pada Kelas II yaitu Rp 100.000.

3. *Responsiveness* (kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap, keinginan konsumen)

a) Alur Pelayanan Pasien RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang

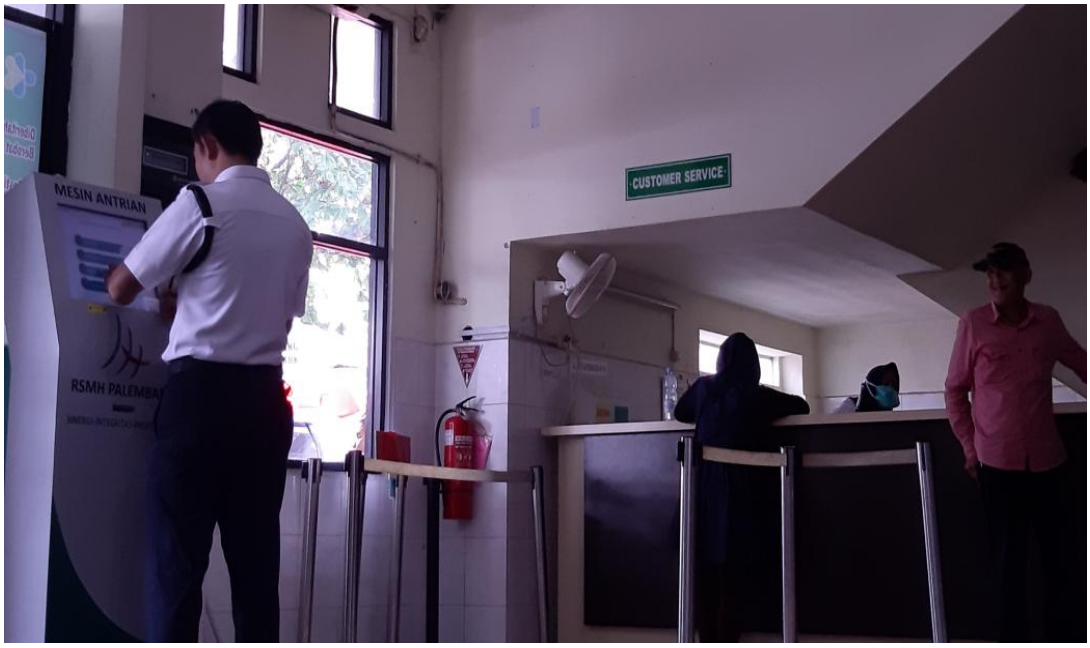


Gambar 5.

Pasien dapat melihat alur pelayanan agar dengan mudah mengikuti proses Sesuai Standar Operasional Prosedur RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang. Serta pasien harus mengikuti alur proses pelayanan yang sudah ditentukan agar sistem pelayanan rumah sakit berjalan lancar.

4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).

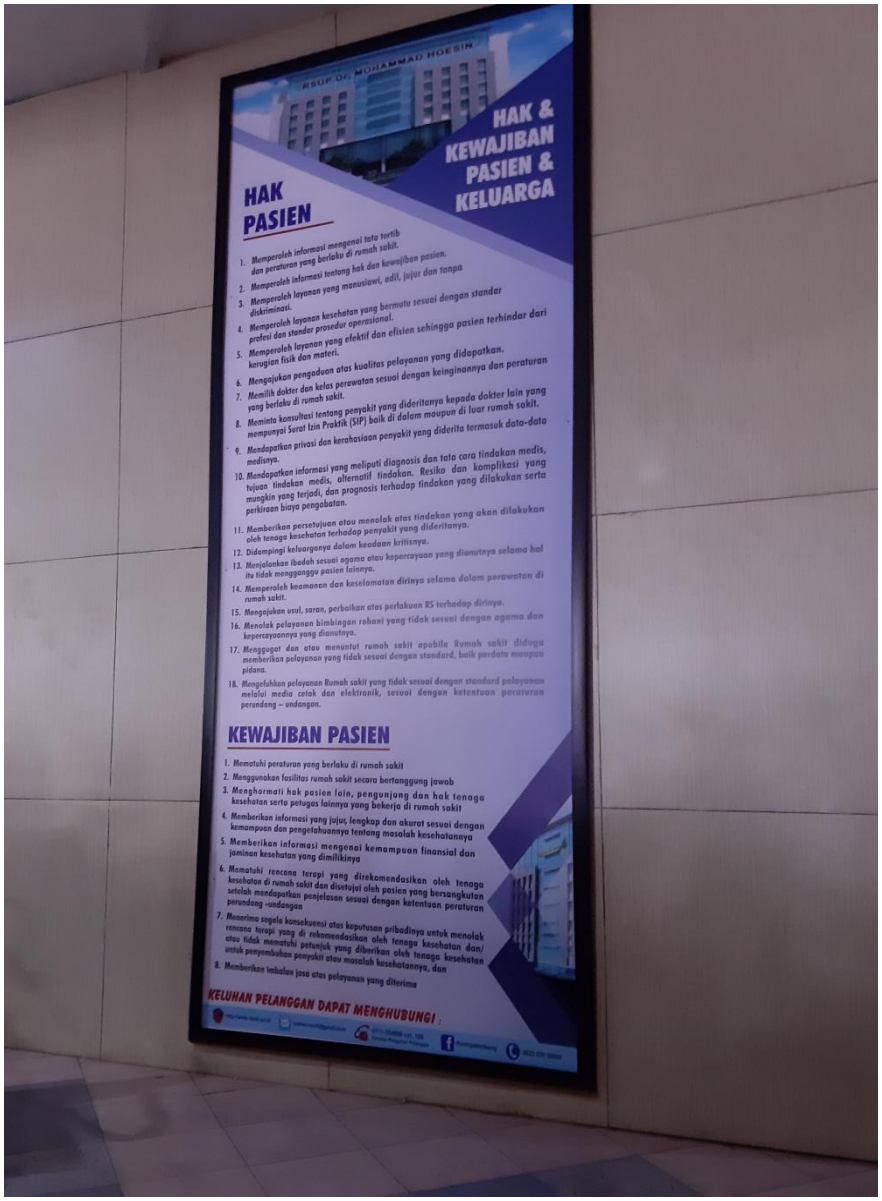
   a) *Customer Service* RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang



Gambar 6.

Keramahan serta sopan santun petugas ditunjukkan pada saat berinteraksi kepada pengunjung, pada gambar diatas adalah layanan informasi atau *customer service* petugas secara langsung memberikan informasi-informasi perihal pelayanan rumas sakit dan program-program yang sedang diikuti oleh pasien.

b) Hak dan Kewajiban Pasien BPJS RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang



Gambar 7.

Pihak rumah sakit menunjukkan bahwa adanya keterbukaan kepada pengunjung atau pasien dengan memasang banner yang berisi hak dan kewajiban pasien. Dengan demikian pihak rumah sakit secara langsung meyakinkan kepercayaan pasien kepada pelayanan yang disajikan atas hak yang didapat dan digunakan pasien.

5. *Emphaty* (sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen)

Sosialisasi Virus Corona pada Pasien RSUP Dr. M. Hoesin Kota Palembang

Gambar 8.

Pada gambar diatas merupakan kegiatan sosialisasi penanganan dampak virus Corona yang berpotensi menyebar di tengah masyarakat indonesia. Pihak rumah sakit memberikan pengetahuan dan mengajak pasien atau pengunjung agar tehindar dari virus tersebut. Dengan kata lain bahwa adanya perhatian terhadap pasien atau pengunjung selain membarikan pelayanan mendasar juga dalam tindakan mencegah penyakit.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan atau instansi. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan atau instansi. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan atau intansi terkait sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan prima. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen

Namun berdasarkan fakta bahwa ada permasalahan proses pelayanan yang diterima oleh pasien yaitu: 1). khasus pasien BPJS yang kesulitan mendapatkan kamar untuk rawat inap yang seharusnya merupakan haknya. 2). Peserta JKN mengeluhkan turunnya mutu pelayanan, baik dari segi pemeriksaan, pemberian obat, maupun pelaksanaan rawat inap. Serta prosedur yang berbelit dan antrean panjang di rumah sakit.

1). Kabar berita “Sriwijaya Post” 20 maret 2017

2). Kabar berita “Kompas.Com” 24 Maret 2014

Melalui penelitian ini penulis melakukan pengukuran mengenai kualitas pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin palembang pada pasien Badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan kelas II dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas II di RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota palembang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kelas II di RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

9. Manfaat Teoritis

   penelitian ini diharapkan memberi kontrubusi ilmiah pada kajian tentang pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan yang prima. Dan sebagai gambaran arau pandangan kedepan untuk mengatur atau membuat kebijakan yang memihak kepuasan konsumen serta pegawai agar tercapainya visi dan misi yang lebih efektif dan menguntngkan instansi yang terkait . Oleh karena itu, riset ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru tetang kualitas pelyanan pada pasien BPJS Kesehatan kelas II di RSUP Dr. Mohammad Hoesin kota palembang.

10. Manfaat Praktis

    Penelitian ini diharapkan memberi manfaat pada pihak-pihak yang bergelut dalam lingkup pelayanan publik, pegawai dan pembuat kebijakan, dan masyarakat sebagai penikmat pelayanan pada umumnya. sebagai bahan bacaan dan diskusi yang bisa menambah wawasan tentang bagaimana faktor pendukung pelayanan yang prima, serta masyarakat dapat mengetahui hak nya sebagai penikmat pelayanan.

Daftar Pustaka

Basri, Seta. 14 Apr 2012. Metode Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithml Berry. *Metode SERVQUAL Parasuraman* (online). (http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html Diakses 11 Januari 2020).

Basri, Seta. 14 April 2012. model analisis kualitas pelayanan parasuraman Zeithml Berri. *kualitas pelayanan menurut parasuraman* (0nline). (http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html diakses 3 desember 2019)

Binus University. 1 November 2014. Uji Validitas Dan Reliabilitas. *uji validitas dan reliabilitas* (online). (https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/ Diakses 21 November 2019)

Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan. 1 Januari 2014. Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan. *Buku Panduan peserta BPJS.* (online). (pdf)

Erlina, Purnawati. 02 Januar 2012. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *metode servqual parasuraman*.(0nline). (file:///C:/Users/User/Downloads/269-947-1-PB.pdf) Dikutip 3 desember 2019

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

Gunarto, Muji. 2 januari 2009. Pengertian SERVQUAL by Muji Gunarto. *pengertian SERVQUAL*. (online).(https://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/) Dikutip 14 November 2019

Hidayat, Anwar. 2 Juni 2017. Penjelasan Teknik Sampling Dalam Penelitian. *Tehnik Sampling dalam penelitian.* (online). (https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html. *)* Diakses 14 November 2019

Karina Riska (1 September 2016). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas III dirumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon.* Dikutip 22 Desember 2019. Contoh Skripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Kesehatan Kelas II dirumah Sakit Umum Mohammad Hoesin Kota Palembang: http://repository.fisip-untirta.ac.id/738/1/RISKA%20KARINA-6661102724%20OK%20-%20Copy.pdf

Library.Binus.ac.id. 11 Februari 2012. BAB II Landasan Teori kualitas Layanan/Jasa. *pengertian Kulaitas pelayanan:* (online).

(http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-00811-HM%20Bab2001.pdf Diakses 12 Desember 2019)

Margaret Purba, Maria. Juli 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Binjai. *jurnal kualitas pelayanan.* (online). (https://id.123dok.com/document/8ydj9l6y-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-grapari-telkomsel-binjai.html Diakses 12 Desember 2019)

Pusat Informasi Jaminan Kesehatan Indonesia. Maret 2020. Kelas Perawatan Peserta. *pembagian kelas perawatan bpjs*. (online). (http://jkn.jamsosindonesia.com/jkn/detail/kelas-perawatan#.Xm8OJagzbIU dikutip 16 Maret 2020)

Semil Nurmah. 2018. "*Pelayanan Prima Intansi Pemerintah, kajian kritis pada sistem pelayanan publik di indonesi*a" Prenadamedia. Depok Inodensia

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/Diakses12 januari 2020)

Sugiyono. 2003. "*Metode Penelitian Administrasi".* Bandung : Alfabeta

Wikipedia Ensiklovedia Bebas. BPJS Kesehatan. *BPJS Kesehatan.* (online). (https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan Dikutip 12 Januari 2020)

Zelinda,Tita Zhafirah . 24 Juli 2017. Tingkat Kepuasan Pasien dengan Layanan Hostipal di bawah Program Asuransi Kesehatan Nasional Di Kota Makassar, Indonesia. *kualitas pelayanan kesehatan.* (online). (file:///C:/Users/Downloads/13707-17587-1-PB%20(1).pdf Diakses 12 Februari 2020)