#### **BAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

## A. Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk memberikan kemudahan masyarakat hidup secara sehat. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomisguna membentuk sumber daya manusia di Indonesia. Setiap individu berhak memperoleh kehidupan yang layak dalam segi kesehatan dan negara bertanggung jawab dalam mengatur hak hidup sehat bagi seluruh rakyat agar dapat dipenuhi.

Kebutuhan akan layanan kesehatan di Indonesia saat ini adalah terpenuhinya tingkat kesehatan, untuk mengatur masalah dalam kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang dapat bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan pada masyarakat, dimana badan tersebut harus memberikan kualitas layanan yang baik agar tercapainya suatu kepuasan pada pasien yang menjalani perawatan rawat jalan di fasilitas kesehatan tingkat 1 maupun tingkat lanjutan. Meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Pemerintah mempertimbangkan dan melihat tingkat urgensi dari kesehatan yang terjadi di Indonesia saat ini, maka pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan

kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Di antaranya adalah dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 40Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Berlakunya program ini sejak Januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang ada baik itu di Puskesmas, klinik, rumah sakit sebagai rujukan, maupun balai pengobatan yang bekerja sama dengan program ini.

Peranan BPJS jaminan kesehatan masyarakat sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat serta untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Masyarakat sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang terkait tentu perlu mengetahui

prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya. Meringankan beban masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan perawatan secara layak. Fasilitas kesehatan (Faskes) I adalah fasilitas kesehatan yang digunakan dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah dan/atau Masyarakat

Klinik Dr. Suherman Jember adalah klinik yang berada dinaungan Universitas Muhammadyah Jember yang bekerja sama kepada pihak penyedia jasa yaitu BPJS Kesehatan berguna untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak klinik Dr. Suherman Jember telah memenuhi standart yang sudah ditentukan oleh pihak BPJS Kesehatan. Data pasien dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2016 menunjukkan bahwa jumlah setiap bulannya mangalami kenaikan untuk pasien yang menjalani rawat jalan dan yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan. Berikut ini tabel mengenai data pasien dari bulan Januari sampai Agustus 2016:

Tabel 1 Data Kunjungan pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan

Bulan	Rawat Jalan
Januari 2016	10.270
Febuari 2016	10.206
Maret 2016	10.304
April 2016	10.528
Mei 2016	10.785
Juni 2016	10.958
Juli 2016	11.132
Agustus 2016	11.261
TOTAL	85.444

## Sumber data rekapan medik klinik Dr.Suherman,2016

Berdasarkan tabel 1 Jumlah pasien yang menjalani rawat jalan di klinik Dr. Suherman Jember mengalami kenaikan setiap bulannya. Rata – rata dalam kurun 6 bulan tercatat jumlah pasien mengalami kenaikan melebihi kapasitas ruang tunggu pasien yang ingin mendapatkan layanan. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan kenaikan pasien yang pengguna layanan BPJS Kesehatan, salah satunya terkait dengan kepuasan pasien terhadap persepsi kualitas layanan yang ada di Klinik Dr.Suherman Jember.

Layanan yang diberikan oleh Klinik Dr.Suherman Jember diharapkan dapat diterima dengan baik dan berupaya meningkatkan pelayanan kepada pasien melalui jenis-jenis layanan yang ada di Klinik Dr.Suherman Jember, Dari hasil wawancara banyak pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Dr.Suherman Jember adapun kepuasan yang dirasakan pasien disampaikan saat wawancara antara lain, layanan(Service) layanan yang telah diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan harapan pasien, petugas medis dan rekan medis (administrasi, apotik) bersungguh — sungguh mengutamakan kepentingan pasien, penanganannya sangat cepat, pasien merasakan kenyamanan saat melakukan pemeriksaan, pasien memberikan kepercayaan penuh kepada petugas medis dan rekan medis (administrasi dan apotik) tentang penyakitnya, memberikan informasi tentang layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien, sigap dalam membantu pasien dalam memberikan layanan kesehatan, sedangkan untuk layanan (Price) pasien merasakan puas bahwa hasil perawatan sudah sebanding dengan ansuran yang

telah dikeluarkan oleh pasien yang ingin mendapatkan layanan rawat jalan. Layanan (Branding) dan (Image) mengatakan bahwa Pasien menilai layanan yang didapatkan di klinik Dr.Suherman Jember akan menceritakan tentang kepuasan yang sudah didapatnya kepada saudara atau rekan kerja agar menggunakan jasa kesehatan. Jika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapannya, pasien akan merekomendasikan kepada orang lain yang meminta saran untuk menggunakan layanan jasa, pasien mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan yang ada diklinik Dr.Suherman Jember.

Adapun layanan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien saat menjalani rawat jalan di Klinik Dr.Suherman Jember,antara lain, Pasien lain mengatakan ketidakpuasan terhadap layanan (Service) petugas medis (dokter) terkadang datang terlambat sehingga pasien menunggu lama dan yang menjaga poli terkadang tidak sesuai dengan daftar piket yang tercantum di depan pintu, akibatnya antrian memanjang dan pasien mengeluhkan itu akibatnya pasien meninggalkan klinik dan akan kembali esoknya lagi, petugas medis dan rekan medis (administrasi) sering mengobrol dengan rekan kerjanya saat menangani pasien, pasien merasa kurang nyaman saat melakukan rawat jalan di klinikDr.Suherman Jember, Kurangnya pemberian informasi tentang layanan kepada pasien, terdapat salah satu pasien yang mengatakan bahwa kurangnya komunikasi antar pasien dengan petugas medis (perawat) yang menyebabkan ketidakpuasan yang terjadi saat pasien menjalani rawat jalan. Pasien juga kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Dr.Suherman Jember yang tidak sesuai SOP yang harus dilakukan penyedia layanan seperti memberi

salam, ramah kepada pasien, tersenyum, sopan. Pasien juga mengeluhkan tentang fasilitas yang ada di klinik Dr Suherman Jember, seperti ruang tunggu sempit, kursi yang kurang nyaman dan juga kurangnya pendingin udara. Layanan (*Price*) pasien merasa biaya pengobatan tidak sebanding dengan layanan yang telah didapatkan. Layanan (*Image*) dan (*branding*) pasien menyatakan bahwa petugas medis (dokter) di klinik Dr. Suherman Jember salah mendiagnosa penyakitnya, sehingga membuat pasien tidak kunjung sembuh kemudian pasien memilih alternatif lain yaitu periksa kerumah sakit lain, pasien lainnya juga mengatakan saat menjalani pemeriksaan petugas medis (dokter) tidak melakukan tindakan seperti memberikan suntikan vitamin melainkan memberikan sebuah tindakan dengan memberikan sebuah obat, hal tersebut yang membuat pasien kurang puas. perlu ditingkatkan lagi pengetahuan petugas medis (dokter dan karyawan) dengan cara memberikan pelatihan sehingga pasien merasa nyaman pada saat di berikan pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi penyedia layanan kesehatan, sebab terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaar, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pasiennya menjadi harmonis. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Penyedia layanan kesehatan bekerja dan bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pasien pada dasarnya untuk memuaskan harapan pasien dan memahami kebutuhan pasien (dalam Selvy dkk, 2013). Berdasarkan hal tersebut perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya layanan

terhadap pasien secara lebih matang melalui kualitas layanan, karena kini semakin didasari bahwa kualitas layanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (dalam Tjiptono, 2005).

Menurut Grigoroudis & siskos 2009:214 (dalam Yana Guterman, 2015) model *Swiss Custamer satisfaction* Kepuasan pelanggan yang telah dipahami sebagai hasil dari proses psikologi yang kompleks, ketika pasien membandingkan sebuah pengalaman yang terjadi dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi yang di dalamnyaterdapatharapan–harapan dari pasien, sehingga semakin besar manfaat menggunakan layanan ini, sehingga semakin tinggi pula kepuasan dan penilaian darisuatu produk atau layanan yang telahdirasakanolehpasien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap Kepala Klinik tentang besarnya harapan dan komplain dari pasien BPJS, yaitu fasilitas sarana dan pra sarana yang ada di klinik lebih menunjang dan lebih lengkap, sehingga membuat pasien nyaman berada di dalam klinik, bersungguh - sungguh mengutamakan kepentingan pasien, sedangkan komplain yang terkait ketidakpuasan pasien, yaitu : waktu tunggu lama, petugas medis yang ketus, fasilitas yang kurang memadai, ruang tunggu yang sempit, kurangnya petugas medis (dokter maupun perawat) sehingga antrian tidak bisa terkontrolkan tetapi yang menjadikan permasalahan bagi petugas medis adalah ketika pasien memberikan kritik dan saran yang telah disediakan, pasien tidak memberikan keterangan indentitas tentang itu yang membuat kesulitan untuk mengklarifikasi.Sesudah mendapatkan komplain dari beberapa pasien, kepala

klinik akan memperbaiki langsung bentuk layanan yang ada di Klinik Dr Suherman Jemberguna memberikan kenyamanan kepada pasiendan mengumpulkan beberapa petugas media (dokter dan perawat) serta rekan medis (Apotik) untuk merapatkan hasil komplain yang diberikan pasien kepada klinik.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Yulianti,2009) secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika sesuai dengan prosedur, maka pelanggan akan puas, jika kualitas layanannya melebihi apa yang telah pasien bayangkan, sehingga membuat pasien sangat puas atau senang. Menurut Selvy Dkk (2013) kepuasan pasien merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap suatu produk atau jasa yang telah dikonsumsi. MenurutKotler (1997) (dalam Putri, 2015) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk dan jasa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Menurut Lopiyoadi & Hamdani (2006) mendifinisikan kepuasan dan ketidak puasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidaksesuain antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah salah satu penentu dalam memenuhin sukses atau tidaknya sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan.

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan persepsi kualitas layanan, sebab semakan baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang akan diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pasien yang menjalani rawat jalan di Klinik Dr.Suherman Jember. Kepuasan pasien hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya yang melakukan pelayanan kesehatan baik rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Layanan yang baik sering dinilai oleh pasien secara langsung sesuai apa yang dia alami, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem layanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien serta sebagaian dari petugas medis memkaai seragam asal-asalan tidak sesuai dengan ketentetuan dari klinik atau suatu penyedia jasa kesehatan.

Menurut Munawaroh (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggan. Klinik dalam menjaga kepuasaan pelanggan perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar pasien yang menggunakan layanan BPJS tetap merasakan kenyamanan saat menjalani rawat jalan. Persepsi kualitas layanan sangat memperngaruhi tingkat kepuasan pasien, ketika pasien itu merasa terpuaskan dengan layanan kesehatan yang diberikan pihak klinik sebagai faskes tingkat pertama yang mencakup pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis , maka pasien merasakan kenyamanan.

Perusahaan Menurut Parasuraman dan Zeithamal (dalam Kotler,2005) menyederhanakan dari lima dimensi persepsi kualitas layanan. Kelima faktor tersebut terdiri : Reability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehinnga pelanggan dapat terbebas dari risiko. Tangible (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Emphaty yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Responsivenses (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

Menurut Zemke (dalam Arief,2007) persepsi terhadap kualitas layanan adalah proses awal yang harus dilalui seseorang sebelum bisa menemukan puas atau tidak pada layanan yang baru digunakan. Proses persepsi bukan hanya proses psikologi semata, tetapi di awali dengan proses fisiologi yang dikenal sebagai sensasi. Zeithaml dan Bitner (dalam Lupiyodi dan Hamdani, 2009) dengan jelas mengemukakan bahwa faktor utama penentu kepuasan pasien adalah persepsi pasientergadap kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi salah satu ukuran keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan dari seorang pasien, melalui kualitas layanan seorang pasien dapat memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan pasien. Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan

harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan pemakaian (*finess for use*) (Tjiptono,2005).

Hasil penelitian sebelunya yaitu Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rsud Panembahan Senopati Bantul (Firdaus, 2015) mengungkapkan bahwa ada Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain, pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara. Faktor lain yang mempengaruhi yaitu BPJS. Penelitian oleh Firdaus (2015) ini lebih menekankan kepuasan pasien dilihat dari evaluasi kulitas pelayanan yang ada di rumah sakit, sedangkan persepsi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS belum tergambarkan dari peneliti sebelumnya. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Layanan BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Jalan Klinik Dr. Suherman Jember".

#### B. Masalah Penelitian

Apakah ada pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan Klinik Dr.Suherman Jember ?.

# C. Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien yang Menggunakan Layanan BPJS Di Unit Rawat Jalan Klinik Dr. Suherman Jember.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari hasil penelitian ini, adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan informasi kesehatan terkait tentang persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan jasa kesehatan berupa BPJS yang menjalani rawat jalan.

## 2. Manfaat Praktis

# a. Bagi Klinik Dr. Suherman Jember

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan pelayanan rawat jalan pada BPJS untuk tahun berikutnya dan diharapkan berguna sebagai masukan bagi pihak Klinik Kesehatan dan pihak yang berkepentingan untuk perkembangan dan kemajuan pelaksanaan layanan rawat jalan di Klinik

Dr. Suherman dan sebagai bahan untuk memperbaiki bentuk layanan yang ada di klinik.

# b. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan maupun pengetahuan baru tentang layanan kesehatan pasien yang menggunakan kartu BPJS, terutama pada layanan rawat jalan yang terjadi pada Klinik Dr. Suherman Jember.

# c. Bagi pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan layanan kesehatan pasien yang menggunakan kartu BPJS kesehatan. Masyarakat dapat mengetahui layanan yang ada di Klinik Dr.Suherman Jember, sehingga diharapkan masyarakat juga dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan kualitas layanan sesuai harapan masyarakat.

#### d. Keaslian Penelitian

Untuk membuktikan keaslian dari penelitian ini peneliti mengambik beberapa referensi terkait dengan kepuasaan pasien yang diambil dari beberapa hasil penelitian, jurnal, artikel yang ada:

1. Penelitian Sri Fitriani, 2014 yang terkait dengan "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi ".

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan, dalam hal ini rumah sakit, dengan kualitas pelayanan ini akan berdampak pada loyalitas dan juga kepuasan pasien. Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan, menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS. Hasil penelitian menunjukkan: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas (p-value = 0,000), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas p-value = 0,010), kualitas pelayanan mempunyai mengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (p-value = 0,275).

2. Penelitian Fidela Firwan Firdaus 2015 yang terkait tentang "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Rsud Panembahan Senopati BantuL".

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS. Metodepenelitian kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

3. Peneliti Rizki Ari Andi 2011 yang terkait dengan" Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Instalasi Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2011".

Kualitas merupakan suatu hal yang penting bagi penyedia layanan jasa, termasuk rumah sakit. Salah satu indikator untuk menilai kualitas rumah sakit yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Program BPJS Kesehatan merupakan salah satu upaya pemerataan derajat kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pemberi dan penyedia layanan agar tercapai kepuasan pasien secara maksimal. Jenis penelitian adalah penelitian observasional dengan pendekatan analitik dan menggunakan desain cross sectional study.. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2011. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi pada 81 responden di instalasi rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi (univariat) dan hubungan (bivariat). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 82,7% responden menyatakan tingkat kehandalan petugas tidak baik, 80,2% responden menyatakan daya tanggap petugas tidak baik, 80,2% responden menyatakan jaminan petugas tidak baik, 79% responden menyatakan empati petugas tidak baik ,85,2% responden menyatakan bukti fisik tidak baik. Berdasarkan analisis bivariat diketahui bahwa terdapat hubunngan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, ada perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Perbedaannya antara lain:

- a. Penelitian yang dilakukan peneliti mengkaji aspek persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan oleh pasien yang menggunakan layanan kesehatan BPJS.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terfokus pada kepuasan pasien
  (variabel terikat adalah kepuasan pasien)
- c. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terfokus pada pasien yang menjalani rawat jalan yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan.
- d. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tehnik *acidental sampling*, yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu. Pasien dewasa (laki-laki dan perempuan) dengan usia minimal 19 tahun, dengan pertimbangan bahwa usia tersebut sudah bisa menjadi obyek penelitian dan sudah bisa untuk memahami isi dari sebuah pernyataan.