

**KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM PROF. W. Z. JOHANES KUPANG**

KARYA TULIS



OLEH :

MARIA M. D. ODOR
NIM : 42116069

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2020



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT




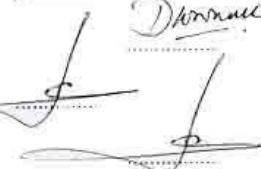



BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 20 Juli 2020** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

N a m a	:	Maria M. Dharmayanti Odor
Nomor Registrasi	:	421 16 069
Prodi	:	Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah	:	

"KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD PROF. W.Z. YOHANES KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- | | | | |
|----------------------|---|--|---|
| 1 Ketua | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 2 Sekretaris | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 3 Penguji Materi I | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II | : | Yosep Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si |  |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 7 Pembimbing II | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari	Penguji I	=	85
	Penguji II	=	80
	Penguji III	=	90

Lulus dengan Nilai = 85.11.....

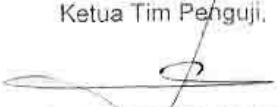
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI TANGGAL JAM

Hasil Ujian Ulang =



Kupang, 20 Juli 2020
Ketua Tim Penguji.


DRS. FRANS NYONG, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

MAKALAH ILMIAH

“KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RS.UMUM

PROF.W.Z.YOHANES KUPANG”

Oleh:

MARIA M DHARMAYANTI ODOR

42116069

Menyetujui

Pembimbing I



(Drs. Frans Nyong, M. Si)

Pembimbing II



(Hendrikus L. Kaha. S.IP, M, Si)

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



(Drs. Marianus Kleden, M. Si)

MOTTO

"Kunci hidup hanya 3 hal, yaitu jalani, nikmati dan syukuri."

PERSEMBAHAN

Makalah ini kupersembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa Sang Pemberi Kehidupan Kedua Orantua tercinta, Bapa Marten dan Mama Ana, dan juga kepada kakak-kakak tersayang ka yanto, ka harno, ka mein, ka oin, ecak, sira, dinka, dan seluruh keluarga besar, yang senantiasa memberi dukungan Doa serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Tema teman jurusan Ilmu Administrasi Publik yang terus memberi semangat dan masukan bagi penulis untuk menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir ini
3. serta kepada sahabat-sahabat tersayang ella pupa, sindi parus, berto jebarus, sandry, edmun, dio, ovil, risto, ka lius, opik, ecak, natan, gusti dan kostan yang senantiasa memberi dukungan Doa serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
4. Alamater tercinta yang sudah memberikan begitu banyak kenangan manis nan indah.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa dan Bunda Maria atas berkat dan rahmat-Nya penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM PROF.W.Z.YOHANES KUPANG”**

Dalam penulisan Tugas Akhir inii, penulisjalan tidak berjalan sendiri, namun didukung dengan doa dan jerih payah dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Pater Dr. Philipus Tule, SVD.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Bapak. Drs. Marianus Kleden, M. Si
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak. Drs. Frans Nyong,M.Si.
4. Bapak Drs. Frans Nyong,M.Si, selaku pembimbing satu yang telah membimbing dan mengarahkan penulis guna untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
5. Bapak Hendrikus L. Kaha. S.IP, M, Si, selaku pembimbing dua yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.
6. Seluruh Staf Dosen serta Pegawai Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang juga sudah membantu penulis dalam melancarkan urusan Administrasi dalam melancarkan urusan administrasi.

Akhirnya, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan karena penulis hanyalah sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Dalam rangka penyempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, baik kritik maupun saran yang bersifat membangun dan melengkapi demi penyempurnaan skripsi ini dari semua pihak.

Kupang,

2020

ABSTRACT

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hal yang paling penting dan paling dibutuhkan oleh masyarakat umum. Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen/pemakainya. Untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik, harus ada berbagai persyaratan pokok. Tetapi pada kenyataannya pasien peserta BPJS masih belum merasakan kualitas pelayanan kesehatan sesuai harapan. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien BPJS Dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit di RSUD. Prof. W.Z Johannes berdasarkan pada 3 indikator menurut Kotler diantaranya Aksesibilitas pelayanan, Mutu pelayanan dan Proses dan sistem pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit di RSUD. Prof. W.Z Johannes Kupang tidak memadai, dalam arti masyarakat belum merasa puas. Hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang masih kurang memuaskan. Sehingga pelayanan rumah sakit masih perlu diperbaiki.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan, BPJS

ABSTRACT

Health services are one of the most important things and most needed by the general public. In essence, service is an effort to help prepare everything that is needed by others and can provide satisfaction according to the wishes expected by consumers / users. To be called a good health service, there must be various basic requirements. But in reality, BPJS participant patients still do not feel the quality of health services as expected. For this reason, researchers are interested in assessing the level of satisfaction of BPJS patients in health services at hospitals in RSUD. Prof. W.Z Johannes is based on 3 indicators according to Kotler including service accessibility, service quality and service processes and systems.

The results of this study indicate that health services in hospitals in hospitals. Prof. W.Z Johannes Kupang is inadequate, in the sense that the community is not satisfied. This is indicated by the unsatisfactory quality of hospital services. So that hospital services still need to be improved.

Keywords: service, satisfaction, BPJS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

ABSTRACT

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	6
4. Metode Penulisan.....	6

BAB II

LANDASAN TEORI	8
A. Konsep Kepuasan pelanggan.....	8
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
a. Asas-asas Pelayanan Publik.....	16
b. Standar Pelayanan Publik.....	17
c. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	19
d. Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	21
e. Pelayanan Kesehatan.....	23

f. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	23
g. Standar Pelayanan Kesehatan.....	24
C. Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan.....	25
D. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III	
PEMBAHASAN.....	30
1. Aksesibilitas pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan.....	31
2. Mutu pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.....	35
3. Sistem pelayanan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.....	37
BAB IV	
PENUTUP.....	42
1. Kesimpulan.....	42
2. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	46