

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara yang sudah dijamin dan harus diwujudkan demi memberikan pelayanan kesehatan yang prima terhadap kesehatan masyarakat. Dalam perkembangannya peningkatan akses kesehatan bagi masyarakat diharapkan memberi kemudahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum.

Urgensi pelayanan kesehatan sendiri dalam era globalisasi saat ini semakin meningkat dan terjadi di berbagai aspek kegiatannya, terlebih peran perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka kemudahan akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat (*Information society*) yang sebagai konsekuensinya tuntutan akan pelayanan kesehatan untuk semakin berkualitas tidak dapat dihindari lagi. Masyarakat akan lebih menuntut pelayanan kesehatan yang lebih mudah, cepat dan tanggap. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar sesama penyedia jasa layanan fasilitas kesehatan baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Banyak penyedia jasa layanan fasilitas kesehatan yang menyadari hal tersebut dan mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan.

Salah satu indikator yang dapat mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah pelayanan prima. Pelayanan prima berkaitan dengan pemberian pelayanan yang optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan karena tujuan utama pelayanan prima adalah kepuasan. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan optimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dewasa ini pelayanan prima bukan merupakan istilah baru dalam dunia jasa yang berhubungan dengan *customer*, baik itu yang berorientasi *profit* maupun *non profit*. Pelayanan prima diantaranya yaitu ramah, tepat, cepat, senyum,

mudah, terbuka dan tanggungjawab. Semua itu tidak terlepas dari tiga komponen yang paling penting, yaitu adanya *attitude*, *skill*, dan *knowledge* yang berakhr pada kompetensi yang handal dalam melayani pelanggan. Pelayanan prima juga merupakan suatu konsep memberikan pelayanan kepada pelanggan yang harus memenuhi tiga hal pokok, yakni: peduli terhadap pelanggan, melayani dengan pelayanan terbaik dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Sehingga tujuan keberhasilan pelayanan prima ini dapat tercapai dengan sesuai.

Disamping pelayanan prima yang harus selalu diberikan oleh jasa layanan kesehatan, fasilitas juga turut berperan penting dalam membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya memberi kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan aktifitas atau memenuhi kebutuhan yang akan dijalankannya. Di zaman sekarang fasilitas menjadi salah satu hal yang paling dipertimbangkan oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan kemudahan pelayanan.

Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menggunakan kembali pelayanan jasa yang sama. Pelanggan yang puas akan cenderung memberikan referensi yang baik kepada orang lain terhadap pelayanan jasa yang telah dirasakannya, sehingga menimbulkan tingkat pembelian ulang yang semakin meningkat pula. Pada tingkat yang sama, semakin terpenuhinya fasilitas pendukung yang disediakan oleh jasa layanan kesehatan, maka tingkat kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan tersebut juga akan semakin meningkat dan berpotensi melakukan penggunaan ulang pelayanan jasa tersebut.

Rumah sakit sebagai sarana jasa layanan kesehatan masyarakat dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari masalah, dan masalah paling utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Karena tidak hanya pada besar dan lengkapnya fasilitas rumah sakit saja, tapi rumah sakit yang dinyatakan baik yaitu yang berhasil memberikan sikap dan layanan yang sesuai dengan apa yang di persepsikan oleh pelanggan rumah sakit itu sendiri.

Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Salah satu yang menjadi hal penting dalam jasa layanan kesehatan yaitu pelayanan keperawatan yang mempunyai posisi strategis dalam menentukan mutu pelayanan di rumah sakit. Perawat disebut sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di rumah sakit, karena frekuensi interaksi dengan pasien nya yang lebih banyak. Terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan mungkin akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Perawat harus mampu memahami karakteristik tersebut, oleh karena itu perawat mempunyai peranan besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Dengan demikian baik buruknya pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh pelayanan keperawatan itu sendiri.

Dalam rangka mewujudkan pemenuhan jasa layanan fasilitas kesehatan di Kota Bandung yang tujuannya untuk mensejahterakan dan membantu masyarakat. Keberadaan RSUD Kota Bandung ini memiliki peran yang vital dalam penyelenggaraan jasa layanan fasilitas kesehatan dan jaminan kesehatan, sejalan dengan adanya berbagai kegiatan pelayanan yang diberikan RSUD Kota Bandung, seperti : pelayanan IGD, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, pelayanan hemodialisa, pelayanan laboratorium, pelayanan radiologi, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, pelayanan MCU (*Medical Check Up*), dan pelayanan lainnya.

Meskipun segala bentuk upaya telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitasnya pelayanan kesehatan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan publik ini masih belum

optimal. Berbagai keluhan dan pengaduan masih sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Selain itu salah satu jaminan kesehatan terbesar di Indonesia yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan saat ini sedang menjadi sorotan di masyarakat dengan segala permasalahannya. Program pemerintah yang berupa jaminan kesehatan masyarakat ini dipandang dapat menjadi alternatif atau memberi solusi atas permasalahan masyarakat yang kesulitan mendapatkan akses pelayanan kesehatan dengan adanya asuransi yang lebih terjangkau. Sejak dibentuk pada 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan ini langsung menjadi pilihan favorit masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan karena memang BPJS ini dimaksudkan untuk membantu seluruh masyarakat Indonesia. Maka dengan itu pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu dapat lebih terbantu dan terjamin dengan adanya program BPJS ini.

Dengan tugas utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit memiliki tanggungjawab dalam memberi pelayanan yang prima dan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan. Namun kenyataannya akses layanan BPJS Kesehatan ini masih belum merata bagi masyarakat miskin di Indonesia. Hal ini memicu serikat pekerja yang membuat kelompok bernama Konfederasi Serikat Pekerja Indonesia (KSPI) melayangkan permintaan kepada Presiden Joko Widodo untuk mengevaluasi Kementerian Kesehatan atas kinerja penyelenggaraan program BPJS/JKN-KIS ini. Sebanyak 110 juta jiwa, hanya baru 82 juta masyarakat miskin yang terdaftar pada program BPJS Kesehatan dan iurannya pemerintah yang menanggung. Berarti dari total sekitar 110 juta jiwa, masih ada sekitar 30 juta masyarakat miskin yang sampai dengan saat ini iurannya tidak *tercover* BPJS Kesehatan dan belum ditanggung negara.

Terdapat temuan lain terkait keluhan – keluhan pelayanan di rumah sakit, salah satunya seperti kasus pasien RSUD Wonosari yang meninggal dunia akibat tidak dirujuk ke rumah sakit lain di Jogja. Dan pihak rumah sakit enggan menyediakan ambulans karena pasien tidak mampu membayar padahal pasien memiliki kartu jaminan kesehatan, lalu pasien BPJS yang harus antre terlebih dahulu sebelum mendapat giliran serta masih banyak kasus keluhan lainnya.

Terkait pelayanan pun masih banyak pasien peserta BPJS Kesehatan yang ditolak berobat, obat yang dibatasi oleh pihak rumah sakit bahkan pelayanan yang diberikan minim.

Oleh karena itulah yang melatarbelakangi penulis untuk mengambil penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung. Dari hasil penyebaran mini kuesioner terhadap 10 orang sampel acak pasien peserta BPJS/JKN-KIS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Mini Kuesioner

No	Item Pertanyaan	Jawaban		
		Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
1.	Seberapa puas anda dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung	8 orang	2 orang	
2.	Seberapa puas anda dengan prosedur layanan kesehatan di RSUD Kota Bandung	7 orang	2 orang	1 orang
3.	Seberapa puas anda dengan kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung	6 orang	2 orang	2 orang
4.	Seberapa puas anda dengan biaya/tarif layanan kesehatan di RSUD Kota Bandung	8 orang	2 orang	
5.	Seberapa puas anda dengan layanan pasien pengguna BPJS/JKN-KIS yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung	3 orang	1 orang	6 orang
6.	Seberapa puas anda dengan respon tanggap petugas tenaga kesehatan dalam melayani pasien di RSUD Kota Bandung	9 orang	1 orang	
7.	Seberapa puas anda dengan kompetensi tenaga kesehatan dalam melayani pasien di RSUD Kota Bandung	8 orang	1 orang	1 orang
8.	Seberapa puas anda terhadap fasilitas jenis layanan kesehatan yang ada di RSUD Kota Bandung	7 orang	2 orang	1 orang
9.	Seberapa puas anda dengan fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung	5 orang	2 orang	3 orang
10.	Seberapa puas anda dengan kemudahan penanganan, pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan di RSUD Kota Bandung	8 orang	2 orang	

Sumber : Berdasarkan mini kuesioner dan diolah oleh peneliti (2020)

Jika dilihat dari hasil penyebaran mini kuesioner diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dan fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS masih belum maksimal, bisa dilihat dari beberapa keluhan pemohon diantaranya yang paling menunjukkan ketidakpuasan nya yaitu dari pelayanan yang diberikan RSUD terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS yang tidak mudah, cepat dan tanggap, lalu dari sarana dan prasana rumah sakit yang masih belum menunjang pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS, selanjutnya mengenai kepastiaan waktu pelayanan yang didapatkan oleh pasien pengguna BPJS/JKN-KIS yang selalu telat ataupun lama dalam penanganannya dan terakhir yang dikeluhkan dari pelayanan di RSUD Kota Bandung yaitu prosedur yang masih berbelit-belit dan tidak mudah.

Hal tersebut tentunya menjadi permasalahan yang menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di RSUD Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pasien pengguna BPJS/JKN-KIS karena seperti yang kita ketahui bahwa pemerintah telah mengeluarkan kebijakan bahwa setiap warga Negara Indonesia (WNI) wajib mengikuti program BPJS Kesehatan. Kepala Unit Pemasaran BPJS KCU Medan, Imelda Andi Julia memaparkan “Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengamatkan bahwa setiap WNI wajib mengikuti program BPJS,” tegasnya. Tidak hanya itu, ia juga menjelaskan tentang prosedur, tata cara pendaftaran, fasilitas yang diberikan, serta pelayanan apa saja yang tidak mendapat jaminan BPJS.

RSUD Kota Bandung yang merupakan satu – satunya rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kota Bandung yang beralamatkan di Jl. Rumah Sakit No. 22 Ujung Berung Bandung. Merupakan rumah sakit tipe B yang berada di Kota Bandung dan juga telah mendapatkan berbagai bentuk penghargaan seperti salah satunya sudah mendapatkan RE SERTIFIKASI ISO 9001:2008 dari Mutu Certification International No. QMS/410 tanggal 26 Desember 2012 dan juga terakreditasi Rumah Sakit Tk Paripurna.

Dengan memiliki Tagline “Sehat Bersama Kami” RSUD Kota Bandung selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berbagai fasilitas pelayanan yang ada di RSUD Kota Bandung yaitu meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan medis lainnya. Tidak hanya pelayanan medis saja RSUD Kota Bandung juga menyediakan fasilitas kesehatan lainnya seperti : Bank Darah, kesehatan lingkungan, ambulans dan mobil jenazah. Pelayanan instalasi rawat inap RSUD Kota Bandung dibagi atas beberapa ruangan, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.2
Kapasitas Tempat Tidur RSUD Kota Bandung Tahun 2018

No.	Nama Ruangan	Jumlah Tempat Tidur
1	Ruang VVIP (Suite Junior)	2
2	Ruang VIP	2
3	Ruang Kelas I	16
4	Ruang Kelas II	91
5	Ruang Kelas III	108
6	Ruang ICU	8
7	Ruang PICU/NICU	5
Jumlah		232

Sumber : Website Resmi RSUD Kota Bandung dan diolah oleh peneliti (2020)

Selain itu, dalam pelayanannya RSUD Kota Bandung juga menerima pelayanan terhadap pasien yang menggunakan jaminan kesehatan atau peserta BPJS/JKN-KIS ataupun pasien yang menggunakan jalur umum. Pasien yang menggunakan jalur umum atau non-jaminan kesehatan, tidak terdapat banyak perbedaan dalam hal pelayanan di RSUD Kota Bandung. Perbedaannya hanya dalam finansial saja atau biaya yang dikeluarkan selama dirawat. Untuk fasilitas penanganan dokter dan fasilitas sarana prasarana juga hampir sama antara yang menggunakan jaminan kesehatan dan yang tidak.

Berikut peneliti mendapatkan data terkait kunjungan pasien IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap yang berobat ke RSUD Kota Bandung serta perbandingan pasien yang menggunakan BPJS dan Non-BPJS.



GAMBAR 1 : DATA KUNJUNGAN PASIEN BPJS & Non-BPJS DI RSUD KOTA BANDUNG TAHUN 2015-2018

Tabel 1.3
Data Kunjungan Pasien RSUD Kota Bandung Pada Tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien	
		Pria	Wanita
1.	Januari	8.692	7.700
2.	Februari	5.280	7.222
3.	Maret	5.912	7.248
4.	April	5.798	7.414
5.	Mei	5.502	7.234
6.	Juni	4.222	5.900
7.	Juli	8.982	11.772
8.	Agustus	6.654	9.144
9.	September	5.362	7.048
10.	Oktober	6.010	8.480
11.	November	4.954	7.340
12.	Desember	5.212	6.580
Total		72.580	93.082

Sumber : Portal Data Kota Bandung dan diolah oleh peneliti (2020)

Data diatas menunjukkan bahwa RSUD Kota Bandung ini masih menjadi pilihan warga Kota Bandung untuk berobat dan mendapatkan layanan kesehatan. Hal itu sejalan dengan jumlah pasien yang selalu berada di angka ribuan hingga puluhan ribu pasien dalam satu tahunnya. Namun dalam pelaksanaannya data diatas tidak sinkron dengan jumlah petugas tenaga kesehatan yang melayani pasien, petugas yang piket dijadwalkan 4 orang dalam satu ruangan tetapi dalam kenyataannya hanya 1-2 orang saja. Hal itulah yang membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan timbul berbagai keluhan dari pasien.

Meskipun RSUD Kota Bandung sudah mendapatkan sertifikasi dari ISO itu bukan menjadi satu – satunya ukuran mutlak yang membuat pelayanan akan menjadi prima dan optimal, karena pada kenyataannya masih banyak pasien dan masyarakat yang memberikan keluhan dan ketidakpuasannya terkait pelayanan

yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung ini. Berikut peneliti mendapatkan data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang di keluarkan langsung oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung pada tahun 2017 - 2019 sebagai berikut :

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSUD KOTA BANDUNG
TRIWULAN I TAHUN 2017**

1. Indeks Per Unser Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kota Bandung, nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks kompetensi (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan pembobot yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS PELAYANAN (IKM)	KATEGORI
1	Persyaratan	0,74	BAIK
2	Prosedur	0,74	BAIK
3	Waktu pelayanan	0,76	BAIK
4	Biaya/Tarif	0,74	BAIK
5	Praktik Keperawatan Intes Pelayanan	0,82	BAIK
6	Kompetensi Keperawatan	0,80	BAIK
7	Perilaku Keperawatan	0,76	BAIK
8	Materi Pelayanan	0,74	BAIK
9	Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat	0,74	BAIK

Keterangan:
Jumlah responden yaitu sebanyak 417 orang
Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb:
 $(0,74 \times 0,11) + (0,74 \times 0,11) + (0,76 \times 0,11) + (0,74 \times 0,11) + (0,82 \times 0,11) + (0,80 \times 0,11) + (0,76 \times 0,11) + (0,74 \times 0,11) + (0,74 \times 0,11) = 0,764$
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sbb:
a. Nilai IKM setelah dikoreksi = **76,4%**
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

2. Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diperhatikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan :

a. Unsur dengan nilai rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur : **Waktu Pelayanan**
b. Unsur dengan nilai paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur : **Praktik Pelayanan**

**RSUD KOTA BANDUNG
TRIWULAN I TAHUN 2018**

1. Indeks Per Unser Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kota Bandung, nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks kompetensi (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan pembobot yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS PELAYANAN (IKM)	NILAI INDEKS KOMPETENSI (IKK)	KATEGORI	
1	Persyaratan	0,71	2,18	76,51	BAIK
2	Prosedur	0,71	2,08	76,54	KURANG BAIK
3	Waktu pelayanan	0,71	2,09	72,29	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	0,74	2,00	84,48	BAIK
5	Praktik Keperawatan Intes Pelayanan	0,76	2,07	76,75	BAIK
6	Kompetensi Keperawatan	0,76	2,19	76,63	BAIK
7	Perilaku Keperawatan	0,71	2,23	80,85	BAIK
8	Materi Pelayanan	0,74	2,12	80,10	KURANG BAIK
9	Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat	0,76	2,17	81,29	BAIK

Keterangan:
Jumlah responden yaitu sebanyak 417 orang
Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb:
 $(0,71 \times 0,11) + (0,06 \times 0,11) + (0,09 \times 0,11) + (0,40 \times 0,11) + (0,27 \times 0,11) + (0,19 \times 0,11) + (0,23 \times 0,11) + (0,72 \times 0,11) + (0,27 \times 0,11) = 0,779$
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sbb:
a. Nilai IKM setelah dikoreksi = **77,9%**
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

2. Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diperhatikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan :

a. Unsur dengan nilai rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**
b. Unsur dengan nilai paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**

**RSUD KOTA BANDUNG
TRIWULAN II TAHUN 2018**

1. Indeks Per Unser Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kota Bandung, nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks kompetensi (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan pembobot yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS PELAYANAN (IKM)	NILAI INDEKS KOMPETENSI (IKK)	KATEGORI	
1	Persyaratan	0,71	2,07	76,17	BAIK
2	Prosedur	0,73	2,07	74,14	KURANG BAIK
3	Waktu pelayanan	0,73	2,05	72,81	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	0,74	2,22	81,48	BAIK
5	Praktik Keperawatan Intes Pelayanan	0,76	2,12	78,61	KURANG BAIK
6	Kompetensi Keperawatan	0,76	2,14	78,44	BAIK
7	Perilaku Keperawatan	0,71	2,22	80,50	BAIK
8	Materi Pelayanan	0,76	2,22	79,83	KURANG BAIK
9	Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat	0,76	2,20	81,16	BAIK

Keterangan:
Jumlah responden yaitu sebanyak 417 orang
Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb:
 $(0,71 \times 0,11) + (0,07 \times 0,11) + (0,06 \times 0,11) + (0,22 \times 0,11) + (0,27 \times 0,11) + (0,14 \times 0,11) + (0,22 \times 0,11) + (0,82 \times 0,11) + (0,33 \times 0,11) = 0,788$
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sbb:
a. Nilai IKM setelah dikoreksi = **77,8%**
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

2. Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diperhatikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan :

a. Unsur dengan nilai rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**
b. Unsur dengan nilai paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**

**RSUD KOTA BANDUNG
TRIWULAN III TAHUN 2018**

3. Indeks Per Unser Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kota Bandung, nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks kompetensi (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan pembobot yang sama yaitu 0,11 sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS PELAYANAN (IKM)	NILAI INDEKS KOMPETENSI (IKK)	KATEGORI	
1	Persyaratan	0,71	2,18	76,08	BAIK
2	Prosedur	0,71	2,00	72,51	KURANG BAIK
3	Waktu pelayanan	0,73	2,02	75,80	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	0,76	2,20	81,79	BAIK
5	Praktik Keperawatan Intes Pelayanan	0,76	2,15	78,04	BAIK
6	Kompetensi Keperawatan	0,76	2,20	81,23	BAIK
7	Perilaku Keperawatan	0,71	2,10	77,53	BAIK
8	Materi Pelayanan	0,76	2,21	79,91	KURANG BAIK
9	Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat	0,76	2,20	80,52	BAIK

Keterangan:
Jumlah responden yaitu sebanyak 417 orang
Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb:
 $(0,71 \times 0,11) + (0,00 \times 0,11) + (0,02 \times 0,11) + (0,26 \times 0,11) + (0,13 \times 0,11) + (0,23 \times 0,11) + (0,10 \times 0,11) + (0,21 \times 0,11) + (0,42 \times 0,11) = 0,779$
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sbb:
a. Nilai IKM setelah dikoreksi = **77,9%**
b. Mutu Pelayanan = **B**
c. Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

4. Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Minat

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diperhatikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan :

a. Unsur dengan nilai rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**
b. Unsur dengan nilai paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur : **Biaya / Tarif**



GAMBAR 2 : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER-TRIWULAN DI RSUD KOTA BANDUNG TAHUN 2017 – 2019

Jika melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan langsung oleh RSUD Kota Bandung, bisa dilihat jika tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa dan fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung mengalami penurunan setiap tahunnya, dari segi nilai akumulatif yang telah dikonversi dimana berdasarkan survei kepuasan terhadap responden di RSUD Kota Bandung masih adanya unsur pelayanan yang kurang baik yang dimana hampir dalam setiap triwulan nya selalu ada, hal ini berarti dalam pelayanan yang diberikan RSUD Kota Bandung masih belum memenuhi standar kepuasan yang didapatkan oleh pasien di RSUD Kota Bandung terutama pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS.

Dengan mempertimbangkan fenomena tersebut sudah seharusnya RSUD Kota Bandung secara konkrit ambil langkah guna pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan kepada pasien dapat terimplementasikan secara baik dan memenuhi tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan, maka dengan itu dapat dijadikan juga sebagai bentuk tantangan dan tolok ukur menjawab

perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat demi terwujudnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian dan mengambil judul skripsi tentang “PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung).”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan mini kuesioner yang sudah di jelaskan sebelumnya maka pokok permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini diantaranya :

1. Pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Kota Bandung terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS belum optimal.
2. Tidak jelasnya kepastian waktu dalam melayani pasien terutama pasien pengguna BPJS/JKN-KIS sehingga pelayanan yang diberikannya tidak cepat dan tanggap.
3. Sikap dan pelayanan dari petugas tenaga kesehatan RSUD Kota Bandung yang masih kurang responsif terhadap pasien pengguna BPJS/JKN-KIS.
4. Belum maksimalnya fasilitas sarana dan prasarana kesehatan yang menunjang pelayanan prima bagi pasien di RSUD Kota Bandung.
5. Prosedur pelayanan di RSUD Kota Bandung yang masih berbelit – belit dan belum mudah, cepat dan tanggap.

C. Rumusan Masalah

Dari masalah penelitian tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan Prima yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS)?
2. Apakah Fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS)?

3. Seberapa besar Pelayanan Prima dan Fasilitas yang diberikan oleh RSUD Kota Bandung berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS)?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pengguna BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari diadakanya penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi Peneliti, Penelitian ini untuk memperdalam ilmu, pengetahuan dan pengalaman khususnya bagi peneliti sebagai bentuk pengaplikasian dari pembelajaran selama di bangku perkuliahan. Serta memiliki kerangka berpikir yang sistematis mengenai bagaimana membuat suatu karya tulis ilmiah yang baik.
 - b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini menjadi bahan referensi bagi mahasiswa lain khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran yang akan menjadikan bahan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang sama dengan informasi penelitian yang lebih baik.
 - c. Bagi Instansi tempat penelitian, Penelitian ini bisa dijadikan sebagai masukan, sumbangan pemikiran, bahan pertimbangan bahkan bahan

evaluasi bagi RSUD Kota Bandung dalam menjalankan kebijakannya khususnya mengenai pelayanan bagi pasien peserta BPJS/JKN-KIS agar kedepannya semakin baik lagi dalam memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas pendukung lainnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak lain, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangsih pengetahuan atau bahan referensi yang dapat dijadikan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan prima, fasilitas pendukung dan kepuasan pelanggan.
- b. Memenuhi salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Sedangkan menurut A.A Barata (2003) mengatakan pelayanan prima merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan yang harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Dengan kata lain pelayanan prima sangat berkaitan sekali dengan kepuasan pelanggan itu sendiri yang dimana menurut Kotler dan Keller (2007), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan yang dipikirkannya terhadap hasil yang diharapkannya.

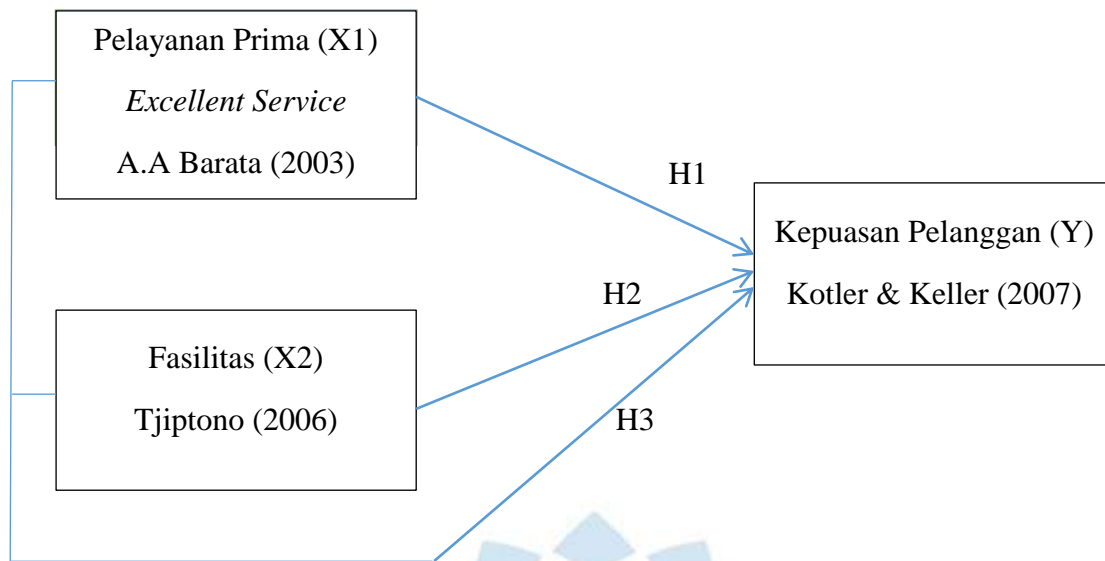
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan

Menurut Tjiptono (2006), fasilitas adalah sumber daya yang berwujud fisik dan harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas

dapat pula merupakan segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelanggan dalam memperoleh kepuasan. Sedangkan menurut Sulastiyono (2006), fasilitas adalah semua yang berkaitan dengan perlengkapan fisik yang diperlukan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melaksanakan aktifitas sehari – harinya, sehingga kebutuhan dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi selama mendapatkan jasa pelayanannya. Segala bentuk fasilitas seperti kondisi fasilitas pendukung, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang langsung berhubungan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan secara langsung. Dalam hal ini pelanggan harus merasakan kepuasan, sebab kalau tidak puas mereka tidak akan mau lagi menggunakan jasa layanan kita, hal ini dapat menyebabkan penurunan citra kita dimata pelanggan yang seharusnya memberikan pelayanan yang prima.

Dengan kata lain fasilitas sangat berkaitan sekali dengan kepuasan pelanggan yang dimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai untuk dirasakan oleh pelanggan dan memberikan manfaat kepada pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan adalah bentuk perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang. Pelanggan yang sangat puas umumnya akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, menggunakan kembali jasa yang telah dirasakan nya, memperkenalkan dan membicarakan hal – hal yang baik tentang perusahaan dan produknya serta tidak banyak memberi perhatian lebih pada merek dan iklan para pesaing nya.



Sumber : Kerangka diolah oleh peneliti (2020)

GAMBAR 3 : KERANGKA PEMIKIRAN

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4

Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	D.M Respatya Mulja, (2001)	Analisa Pengaruh Strategi Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang	1. Pelayanan prima ternyata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah khususnya pada Bank BNI kantor Cabang Semarang. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,429 yang berarti bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan prima. 2. Fasilitas ternyata juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih pemikiran yang positif karena memiliki metode penelitian yang sama dan memiliki variabel – variabel yang sama persis dengan penelitian yang dilakukan	Objek yang diteliti dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan karena disini objek yang diteliti yaitu nasabah bank BNI kantor Cabang Semarang

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>(nilai regresi adalah 0,582). Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan fasilitas akan menyebabkan kepuasan nasabah meningkat.</p> <p>3. Pelayanan prima dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F=129,331$). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dan fasilitas harus selalu ditingkatkan agar kepuasan nasabah juga meningkat.</p>		
2.	Zainin Firdhousy, (2016)	Implementasi Pelayanan Prima Bagi Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	<p>1. Hasil penelitian berdasarkan pada teori George C. Edward III menunjukkan faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.</p> <p>2. Dalam implementasi pelayanan prima terhadap pasien rawat inap peserta JKN PBI di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan menggunakan 6 poin kualitas pelayanan prima yaitu</p>	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih yang positif dalam penelitian ini karena memiliki variabel pelayanan prima dan objek penelitian yang sama yaitu pasien peserta BPJS di Rumah Sakit	Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu : 1. tidak adanya variabel fasilitas (X2) dalam penelitian terdahulu ini. 2. Metode penelitian yang dilakukan berbeda dimana penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. 3. Lokasi objek penelitian ini berbeda dengan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Terkait tentang penerapannya di Rumah Sakit telah dilakukan dan tidak ditemukan hambatan yang serius.</p>		<p>penelitian yang dilakukan yaitu di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.</p>
3.	Meutia Dewi, (2016)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur</p>	<p>1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien sebesar 2,479 sebelum dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Kemudian koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. 2. Koefisien determinasi kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel pelayanan dan objek penelitian yang sama yaitu pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas pelayanan. 2. Lokasi objek penelitian yang berbeda yaitu di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
4.	Adillia Anora Ivanda Sany, (2016)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan</p>	<p>1. Berdasarkan hasil data pengolahan kualitatif bahwa</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Tahun 2016	secara keseluruhan responden menilai bahwa kualitas pelayanan menunjukkan respon positif. 2. Hasil analisa menyatakan bahwa sarana dan prasarana memiliki respon tertinggi sedangkan prosedur pelayanan memiliki respon terendah. 3. Berdasarkan hasil pengolahan data kualitatif secara umum kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan RS Bhayangkara khususnya pasien pengguna BPJS baik dan memuaskan.	sumbangsiah yang positif dalam penelitian ini karena memiliki variabel pelayanan dan objek penelitian yang sama yaitu pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit.	terdahulu ini yaitu : 1. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu menggunakan penelitian kualitatif. 2. Fokus dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas pelayanan. 3. Lokasi objek penelitian yang berbeda yaitu di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.
5.	Yayi Ayuning Tias, (2016)	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSUD Siti Hajar Medan	1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa $r_{hitung} = 0,597$ yang berarti variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien adalah positif dan cukup tinggi. Hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,364 > 2,000$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. 2. $R_{square} (R^2) = 0,357$ menunjukkan bahwa	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsiah yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel fasilitas dan objek penelitian	Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu : 1. Hanya terdapat variabel fasilitas. 2. Lokasi objek penelitian dalam penelitian ini berbeda yaitu di RSUD Siti

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 35,7% sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh faktor lain.</p> <p>3. Hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,502 > 4,000$) menunjukkan bahwa model regresi linier pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien signifikan dan memiliki kebermaknaan.</p>	<p>yang sama yaitu pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit.</p>	<p>Hajar Medan.</p>
6.	Wilis Fahlevi, (2017)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Bagian Informasi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta	<p>1. Kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,166 jika pelayanan prima mengalami peningkatan satu-satuan.</p> <p>2. Pelayanan prima mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 44,2% dan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh faktor lain.</p> <p>3. Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di bagian informasi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel pelayanan prima dan objek penelitian yang sama yaitu pasien peserta BPJS di Rumah Sakit</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu :</p> <p>1. tidak adanya variabel fasilitas (X2) dalam penelitian terdahulu ini.</p> <p>2. Lokasi objek penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan yaitu di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta</p>
7.	Dirgahayu Erri, Arlin, (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan	<p>1. Hasil koefisien korelasi pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta	<p>terdapat nilai r sebesar 0,699 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>2. Hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,181 dan t_{tabel} sebesar 1,99444. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti ada hubungan yang positif dan signifikan.</p> <p>3. Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai 0,489 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.</p>	yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel pelayanan dan objek penelitian yang sama yaitu pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit.	<p>yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas pelayanan. 2. Tidak terdapat variabel fasilitas dalam penelitian terdahulu ini 3. Lokasi objek penelitian yang berbeda yaitu di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta.
8.	Felisitas Evanjelina Manu Lena, (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pad Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 37,9% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 62,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. 2. Hasil uji t menunjukkan bahwa 	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsiah yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel yang sama dan objek	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang digunakan yang sama hanya variabel fasilitas. 2. Fokus dimensi yang digunakan dalam

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari perhitungan t_{hitung} sebesar $7,889 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$)</p> <p>3. Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari perhitungan t_{hitung} sebesar $-0,108 < t_{tabel}$ sebesar $1,984$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$).</p> <p>4. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel independen termasuk kedalam kategori baik dengan skor tertinggi yaitu 4,28 untuk kualitas pelayanan dan skor tertinggi 4,23 untuk fasilitas.</p>	<p>penelitian yang sama yaitu pasien di Rumah Sakit.</p>	<p>penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas pelayanan.</p> <p>3. Objek sampel yang diteliti dalam penelitian ini berbeda yaitu terhadap pasien secara keseluruhan.</p>
9.	Aris Kurniawan, Oki Rosanto, Marlina Rahmi Shinta, (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Budhi Asih Jakarta Timur	1. Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi terdapat nilai signifikan sebesar 0,000. Dapat diketahui besar hubungan pelayanan terhadap kepuasan pasien dilihat dari <i>Pearson Correlation</i> sebesar 0,765 dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan	Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel	Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu : 1. Fokus dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas

			<p>kuat antara variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien.</p> <p>2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 58,5% dan sisanya sebesar 41,5% dipengaruhi faktor lainnya.</p> <p>3. Berdasarkan hasil uji persamaan regresi bahwa terdapat nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima didapatkan persamaan $Y=8,627 + 0,866X$.</p>	<p>pelayanan dan objek penelitian yang sama yaitu pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit.</p>	<p>pelayanan.</p> <p>2. Lokasi objek penelitian yang berbeda yaitu di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur.</p>
10.	Ni Wayan Suarti, Ni Luh Putu Suastini, (2019)	Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar	<p>1. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar sebesar 49,7% dengan koefisien regresi 0,471.</p> <p>2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar sebesar 60,8% dengan koefisien regresi</p>	<p>Penelitian terdahulu ini memberikan sumbangsih yang positif dalam penelitian ini karena memiliki metode penelitian yang sama, variabel fasilitas dan pelayanan serta objek penelitian yang sama yaitu pasien di Rumah Sakit Umum Daerah.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian terdahulu ini yaitu :</p> <p>1. Fokus dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini berbeda yaitu kualitas pelayanan.</p> <p>2. Sampel objek dalam penelitian ini berbeda yaitu terhadap pasien rawat inap kelas III</p> <p>3. Lokasi</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			0,628. 3. Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan nilai $F_{hitung} 192,702 > F_{tabel} 3,09$.		objek penelitian dalam penelitian ini berbeda yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Sumber : Penelitian terdahulu diolah oleh peneliti (2020)

H. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), Hipotesis merupakan jawaban sementara yang ditimbulkan dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya. Hipotesis juga dikatakan sebagai dugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan sementara, maka hipotesis harusnya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungannya.

Oleh karena itu berdasarkan teori dan kerangka pemikiran yang telah dibuat penulis sebelumnya, maka merumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Pelayanan Prima berpengaruh terhadap 2Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Peserta BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).
- H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Peserta BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).
- H3 : Pelayanan Prima dengan dibantu Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Peserta BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung).