

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN
KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014**



Oleh:

Yogi Bhakti Marhenta

SBF 111340265

PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2015

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN
KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai



Oleh:

Yogi Bhakti Marhenta

SBF 111340265

PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2015

PENGESAHAN TESIS

Berjudul

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN
KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014**

Oleh:


Yogi Bhakti Marhenta
SBF 111340265


Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tesis
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 14 Maret 2015

Mengetahui:
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan




Pembimbing,


Dr. Satibi, M.Si., Apt.


Prof. Dr. R.A Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Pendamping,


Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes.,M.App.Sc.,Apt.

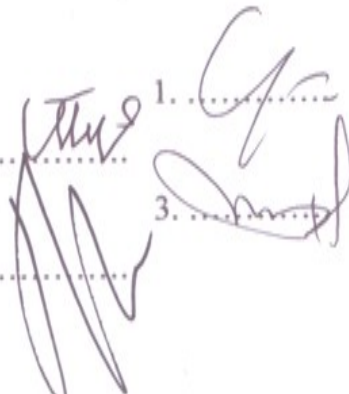
Penguji :

1. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt.

2. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt.

3. Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes.,M.App.Sc.,Apt

4. Dr. Satibi, M.Si., Apt


1.
2.
3.
4.

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Sesungguhnya kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu
urusan), kerjakanlah dengan sungguh-
sungguh (urusan) yang lain.**

(Q.S Al - Insyirah 6 - 7)

Kupersembahkan karyaku kepada:

**Allah SWT atas kemudahan, keberuntungan, dan kelancaran
yang telah diberikan kepadaku,**

Orangtuaku tercinta yang selalu memberikan semangat, perhatian,
kasih sayang, doa yang tiada henti2nya

**Rekan-rekan pascasarjana dan Teman-teman yang selalu
memberikan semangat**

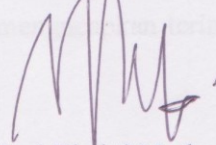
“Almamater kebangganku Universitas Setia Budi”

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/tesis orang lain.

Surakarta, Maret 2015



Yogi Bhakti Marhenta

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **”ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014”**. Tesis ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat guna mencapai gelar pasca sarjana ilmu farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta. Penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Setia Budi bapak Winarso Suryo Legowo, S.H., M.Pd yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan penulisan Tesis ini.
2. Prof. Dr. R.A Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. Gunawan Pamudji, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Farmasi Universitas Setia Budi
4. Bapak Dr. Satibi, M.Si., Apt. selaku pembimbing Utama yang memberikan banyak bantuan, nasehat dan bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

5. Ibu Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes.,M.App.Sc.,Apt, selaku pembimbing pendamping yang memberikan banyak bantuan, dorongan, nasehat dan bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Ayahanda Syahmin, S.Pd. dan Ibunda Marini, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, doa, dan materil.
7. Linda Widyarningsih, S.Farm. Apt., yang tak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis
8. Tomkost, terima kasih atas semua persahabatan yang selama ini telah kalian beri.
9. Rekan-rekan satu angkatan Profesi Apoteker Angkatan 26 dan Magister Sains Angkatan 5 dan Manajemen Farmasi Angkatan 11.
10. Semua Pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharap segala saran dan kritik yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga apa yang telah penulis kemukakan akan berguna baik bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surakarta, Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Kepesertaan/keanggotaan Jaminan Kesehatan Nasional ..	8
1.1.Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI)	8
1.2.Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI)	8
2. Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.Jenis Pelayanan	9
2.2.Prosedur Pelayanan	9
2.3.Kompensasi Pelayanan	9
2.4.Penyelenggara Pelayanan Kesehatan	10
3. Pembayaran/Premi.....	10

4. Kepuasan Pasien	12
5. Karakteristik Responden	14
6. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial	15
7. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	16
7.1.Puskesmas	17
7.2.Klinik Pratama atau Yang Setara	18
7.3.Apotek Jejaring	18
B. Landasan Teori	19
C. Kerangka Konsep Penelitian	22
D. Hipotesis	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Subyek dan Lokasi Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
3. Teknik pengambilan sampel	26
3.1.Penentuan Jumlah Sampel	26
D. Variabel Penelitian	28
1. Identifikasi variabel	28
1.1.Variabel utama	28
1.2.Variabel bebas (variabel independen)	28
1.3.Variabel tergantung (variabel dependen)	28
2. Definisi operasional variabel	28
3. Pengukuran variabel	29
E. Metode Penelitian	31
1. Desain Penelitian	31
2. Jenis data	31
2.1.Data primer	31
2.2.Data sekunder	32
3. Analisis data dan Uji Hipotesis	32
3.1.Uji instrumen	32
3.2.Uji asumsi dasar	34
3.3.Uji asumsi klasik regresi	39
F. Instrumen penelitian	41
G. Jalannya Penelitian	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Karakteristik Responden	43
1. Jenis Kelamin Responden	43
2. Umur Responden	44
3. Kepesertaan	45
4. Pendidikan Terakhir Responden	45
5. Pekerjaan Responden	47

6. Pendapat Responden	48
B. Uji Instrumen.....	48
1. Uji Validitas	48
1.1. Variabel Bebas Kepesertaan BPJS	49
1.2. Variabel Bebas Pelayanan BPJS	50
1.3. Variabel Bebas Pembiayaan	50
1.4. Variabel Tergantung Kepuasan Pasien.....	51
2. Uji Reliabilitas.....	51
2.1. Hasil Uji Reliabilitas	52
C. Analisis Distributor skor.....	52
1. Distribusi skor kepesertaan	53
2. Distribusi skor pelayanan	54
3. Distribusi skor pembiayaan	55
4. Distribusi skor kepuasan pasien	56
D. Hasil Penilaian Frekuensi dan Presentasi Jawaban Responden	57
1. Variabel Bebas Kepesertaan (X1)	57
2. Variabel Bebas Pelayanan BPJS (X2).....	60
3. Variabel Bebas Pembiayaan (X3)	63
4. Variabel Tergantung Kepuasan Pasien (Y).....	66
E. Hasil Analisis data.....	69
1. Hasil Uji Asumsi Dasar	70
1.1. Uji Normalitas	70
1.2. Uji Linearitas	72
2. Uji asumsi klasik regresi	73
2.1. Uji Multikolinieritas	73
2.2. Uji Heterokedastisitas	74
2.3. Uji Autokorelasi	74
F. Uji Hipotesis.....	75
1. Hubungan Variabel dependen terhadap variabel independen	75
2. Hubungan antara karakteristik responden terhadap kepuasan	77
G. Keterbatasan Penelitian	80
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
 BAB VI. RINGKASAN.....	 83
 DAFTAR PUSTAKA	 87
 LAMPIRAN.....	 92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	22
Gambar 2. Skema Jalan Penelitian.....	42
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 4. Konstruk <i>Partial Least Square</i> (PLS)	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 2. Kelas Perawatan Peserta Berdasarkan Besaran Iuran.....	12
Tabel 3. Tabel Pengukuran Skala Likert dan Point dari Pernyataan	30
Tabel 4. Variabel-variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian	30
Tabel 5. Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kepesertaan.....	45
Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepesertaan (X1).....	49
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan BPJS (X2).....	50
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Pembiayaan (X3)	50
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Tergantung Kepuasan Pasien (Y)	51
Tabel 16. Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 17. Klasifikasi nilai kesenjangan.....	52
Tabel 18. Distribusi skor dari jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkatagorian rata-rata jawaban dari persepsi responden terhadap koesioner kepesertaan pasien BPJS FKTP di Kabupaten Karanganyar.....	53
Tabel 19. Distribusi skor dari jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkatagorian rata-rata jawaban dari persepsi responden terhadap	

koesioner pelayanan pasien BPJS FKTP di Kabupaten Karanganyar.....	54
Tabel 20. Distribusi skor dari jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkatagorian rata-rata jawaban dari persepsi responden terhadap koesioner pembiayaan pasien BPJS FKTP di Kabupaten Karanganyar.....	55
Tabel 21. Distribusi skor dari jawaban, rata-rata jawaban dan hasil pengkatagorian rata-rata jawaban dari persepsi responden terhadap koesioner kepuasan pasien BPJS FKTP di Kabupaten Karanganyar	56
Tabel 22. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Kepesertaan	57
Tabel 23. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Pelayanan BPJS	60
Tabel 24. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Pembiayaan.....	63
Tabel 25. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Tergantung Kepuasan Pasien	66
Tabel 26. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	71
Tabel 27. Hasil analisis Korelasi Ganda (R)	72
Tabel 28. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	74
Tabel 29. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	75
Tabel 30. Hubungan Karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian	91
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian	92
Lampiran 3. Koesioner <i>Try Out</i>	95
Lampiran 4. Koesioner Untuk Penguian	98
Lampiran 5. Data Hasil <i>Try out</i>	99
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> Uji Instrumen	102
Lampiran 7. Tabel t dan r <i>Produk moment</i> satu Sisi	105
Lampiran 8. Tabel Penentuan Jumlah sampel dari Populasi Tertentu	106
Lampiran 9. Nilai-nilai Chi Kuadrat	107
Lampiran 10. Data Kunjungan Pasien BPJS FKTP 1	108
Lampiran 11. Data Hasil Penelitian	109
Lampiran 12. Jumlah total data tiap variabel	116
Lampiran 13. Tabel frekuensi data responden	120
Lampiran 14. Data Hasil Analisis Regresi	122
Lampiran 15. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas Kepesertaan BPJS.....	126
Lampiran 16. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas Pelayanan BPJS	129
Lampiran 17. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas Pembiayaan	132
Lampiran 18. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel Tergantung Kepuasan Pasien	133
Lampiran 19. Hasil <i>Output</i> Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	135

INTISARI

MARHENTA, Y.B., 2014, ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT I KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien menjadi peran penting terhadap tingkat kualitas pelayanan BPJS sebab dengan tingkat kualitas pelayanan BPJS yang baik maka akan memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui pengaruh Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada FasKes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Karanganyar secara *purposive sampling* terhadap 278 responden dengan menggunakan variabel bebas kepesertaan, pelayanan BPJS, dan pembiayaan. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner dengan berinteraksi langsung kepada responden, kemudian hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear dan PLS (*Partial Least Square*) dengan program komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,02, pelayanan BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, karakteristik pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 7,07 lebih besar dari 1,96.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan BPJS, fasilitas kesehatan tingkat pertama, Kabupaten Karanganyar.

ABSTRACT

MARHENTA, YB, 2014, ANALYSIS OF EFFECT OF BPJS SERVICE QUALITY LEVEL AND PATIENT CHARACTERISTICS TO PATIENT SATISFACTION IN LEVEL I HEALTH FACILITIES AT KARANGANYAR IN 2014, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction becomes a fundamental role on BPJS service quality level because by good BPJS service quality level it will provide patient satisfaction. The purpose of this study was conducted to, know the effect of National Health Insurance Membership, to BPJS patient satisfaction in level I health facilities at Karanganyar, know the effect of National Health Insurance Services, to BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Karanganyar, know the effect of National Health Insurance Membership, to BPJS patient satisfaction in level I health facilities at Karanganyar, know the patient characteristics that affect BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Karanganyar.

Sampling in this study was conducted in level I Health Facilities at Karanganyar by purposive sampling to 278 respondents using independent variables of membership, BPJS services, and financing. Data was obtained by distributing questionnaires directly by interacting directly to the respondent, then the questionnaires of respondents were score distributed using Likert scale, data was analyzed using linear regression and PLS (Partial Least Square) by computer program.

The study results showed that membership affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,02, BPJS services affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, financing affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, patient characteristics affect significantly to patient satisfaction with t-statistic value 7,07 greater than 1,96.

Keywords: patient satisfaction, BPJS services quality, first-level health facilities, Karanganyar.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut masyarakat untuk lebih peka terhadap perubahan yang ada tidak terkecuali perubahan dalam bidang kesehatan. Masyarakat dituntut untuk lebih waspada terhadap permasalahan kesehatan yang semakin kompleks. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*Preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Depkes, 2004).

Puskesmas (Health Center) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memelihara masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status kesehatan masyarakat seoptimal mungkin. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan

preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Tugas puskesmas melakukan sebagian tugas dari dinas dalam rangka penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, dan pengendalian pelayanan teknis operasional dinas sesuai dengan lingkup dan wilayah kerjanya (Kepmenkes 2014).

Pemerintah telah mencanangkan Visi Indonesia 2025 yaitu menjadi negara maju pada tahun 2025. Namun Pemerintah juga sepenuhnya menyadari bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) masih menjadi suatu tantangan dalam mewujudkan visi dimaksud. Para pakar dibidang SDM menyatakan bahwa kualitas SDM secara dominan ditentukan oleh kemudahan akses pada pendidikan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, 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 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).

Tahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS yang beroperasi mulai bulan Januari, merupakan perubahan dari PT. Askes (Persero). BPJS adalah Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan sendiri 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. Iuran jaminan kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan/atau pemerintah untuk program jaminan kesehatan. Manfaat dari BPJS bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan obat, bahan medis habis pakai sesuai dengan indikasi medis yang diperlukan yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat (Lestari, 2013).

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. Kualitas pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihainan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien (Azwar, 1996).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika

kinerja produk lebih tinggi dari harapan, konsumen akan mengalami kepuasan (Purwanto, 2007).

Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini tergolong rendah. Selama ini masyarakat terutama masyarakat miskin, cenderung kurang memperhatikan kesehatan mereka, hal ini dapat disebabkan karena rendahnya tingkat pemahaman mereka akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, padahal kesadaran rakyat tentang pemeliharaan dan perlindungan kesehatan sangatlah penting untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tetapi disisi lain, rendahnya derajat kesehatan dapat pula disebabkan oleh ketidakmampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Tingkat kemiskinan yang tinggi menyebabkan masyarakat miskin tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal (Mote, 2008).

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan BPJS Faskes 1 di Kab. Karanganyar, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan BPJS yang diberikan kepada pasien yang telah terdaftar menjadi anggota BPJS dan dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien BPJS. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya di Kab. Karanganyar, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Fasilitas Kesehatan di Kab. Karanganyar dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan

penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Karanganyar Tahun 2014”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada Faskes 1 di Kab. Karanganyar?
2. Apakah Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar?
3. Apakah pembiayaan atau premi, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar?
4. Apakah karakteristik pasien, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.
2. Mengetahui pengaruh Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.
3. Mengetahui pengaruh Pembiayaan/premi Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.

4. Karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Instalasi Puskesmas : sebagai informasi yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan BPJS dan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien Faskes 1 di Kab. Karanganyar.
2. Bagi Peneliti : dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien Faskes 1 di Kab. Karanganyar.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan : dapat member masukan bagi peneliti berikutnya baik dalam akademis atau ilmiah mengenai pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien Faskes 1 di Kab. Karanganyar.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan pengetahuan dan hasil penelusuran yang penulis lakukan terhadap data kepustakaan penulisan karya ilmiah, penulis menemukan permasalahan yang sama, yaitu mengenai kepuasan pasien dalam Jaminan Kesehatan Nasional melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan BPJS.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian penulis yang berhubungan dengan Jaminan Kesehatan Nasional antara lain:

Tabel 1. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya

Nama Peneliti	Cut 2009	Saragih 2009	Tri 2008	Nur dkk	Penelitian yang akan diteliti
Variabel	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan	Kinerja, kepentingan, kesesuaian	Kepesertaan, kualitas pelayanan, pembiayaan
Alat	Wawancara dan menggunakan Kuisisioner	Wawancara dan menggunakan Kuisisioner	kuesioner atau angket	Wawancara, kuisisioner	Menggunakan Kuisisioner
Waktu / Tahun	2009	2009	2008	2009	2014
Tempat/ Lokasi	Medan	langsat Kota Pekanbaru	Sipur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Bandar Lampung	Bangka	Kabupaten Karanganyar.
Objek penelitian	pasien rawat inap	pasien penyakit gigi,	masyarakat pengguna n jasa layanan puskesmas Simpur	pasien yang pernah berobat di puskesmas minial dua kali di poli umum	pasien BPJS

Dari tabel 1, terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang saat ini akan dilakukan. Diantaranya yang pertama, belum ada yang meneliti kepuasan pasien terhadap layanan BPJS Kesehatan. Kedua, belum ada yang melakukan penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di unit FKTP. Ketiga, belum ada yang meneliti mengenai variabel kepesertaan, Pelayanan BPJS dan pembiayaan. Dimana jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Karena penelitian yang akan dilakukan termasuk jenis penelitian kuantitatif sehingga alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuisisioner yang selanjutnya akan diberikan kepada responden untuk diisi.