





kepesertaan penerima jamkesmas tahun 2013 ke dalam BPJS kesehatan sebagai peserta penerima bantuan iuran. ([www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id))

Rumah Sakit Siti Hajar Medan sebagai salah satu dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien kurang mampu pengguna BPJS. Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah pasien miskin yang menggunakan paket pelayanan yang disediakan bagi pasien miskin yang menggunakan BPJS antara lain seperti jaminan rawat jalan maupun rawat inap yang di golongkan pada kelas A, B dan kelas C. Untuk pasien rawat jalan maka di golongkan pada kelas C dengan pembayaran iuran perbulan sebesar Rp. 25.500 rupiah dan untuk rawat inap di golongkan pada kelas A dan kelas B, dengan di kenakan iuran perbulan pada kelas A sebesar Rp.60.000 rupiah dan untuk kelas B sebesar Rp.45.000 rupiah. Jaminan rawat jalan maupun rawat inap mendapatkan obat-obatan yang telah disediakan oleh BPJS dan mendapatkan jaminan untuk pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, rontgen, USG, dan lain-lain.

Dari studi yang dilakukan peneliti melalui hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada beberapa pasien kurang mampu yang menggunakan layanan BPJS di rumah sakit Siti Hajar Medan, sebagian besar menyampaikan berbagai keluhan mengenai layanan kesehatan BPJS, 6 dari 10 orang pasien kurang mampu yang menggunakan layanan BPJS mengatakan bahwa pelayanan yang diterima tidak sama dengan pelayanan yang di berikan ke pasien lain yang bukan pengguna layanan kesehatan BPJS, pasien kurang mampu pengguna BPJS mendapat tempat yang terbatas, alur administrasi yang terkesa berbelit-belit. Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan peneliti di rumah sakit Siti Hajar maka fokus penelitian yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah pada

penggunaan jasa layanan BPJS kelas C, hal ini dilakukan karena jasa layanan kelas C adalah jasa layanan BPJS yang paling diminati oleh pasien pengguna BPJS yang kurang mampu.

Namun pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, hal ini dapat dilihat dari pelayanan kesehatan Rumah Sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Di Rumah Sakit, sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

Kemudian, selain kualitas pelayanan, lokasi merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun jasa seperti rumah sakit. Lokasi merupakan suatu tempat dimana perusahaan beroperasi dan menghasilkan barang dan jasa serta pemilihan suatu lokasi perusahaan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Lokasi perusahaan sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang akan menggunakan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan. Makin jauh lokasinya, maka konsumen makin enggan membeli/menggunakan produk/jasa yang ditawarkan, karena biaya transportasi untuk mendatangi tempat tersebut semakin mahal”.

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat

pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa Rumah Sakit, baik yang di rawat maupun yang hanya berobat. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien kurang mampu pengguna BPJS dapat dilakukan berbagai upaya seperti mempermudah alur pengurusan persyaratan pasien BPJS, pembagian tugas perawat dalam perawatan kepada pasien, melengkapi sarana dan prasarana rawat inap BPJS. Akan tetapi upaya tersebut belum dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pasien kurang mampu pengguna BPJS di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
2. Apakah kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
3. Apakah lokasi dan kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan di dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?
3. Untuk mengetahui apakah lokasi dan kualitas pelayanan BPJS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Siti Hajar Medan ?

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka manfaat penelitian yang di harapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti guna pembelajaran yang lebih mengenal kualitas pelayanan BPJS dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS dan kepuasan konsumen terhadap kepuasan pasien rawat inap.

3. Bagi Peneliti Lain

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penulis lain dalam melakukan penelitian yang sejenisnya di masa yang akan datang.

