



SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG
MENGUNAKAN BPJS DENGAN NON BPJS
DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS
JAURY JUSUF PUTERA
MAKASSAR**

OLEH:

ACHA MARTHEN TANGGULUNGAN C2214201001

ANA MARINA KORYESIN C2214201005

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR**

2026



SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG
MENGUNAKAN BPJS DENGAN NON BPJS
DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS
JAURY JUSUF PUTERA
MAKASSAR**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH:

ACHA MARTHEN TANGGULUNGAN C2214201001

ANA MARINA KORYESIN C2214201005

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini nama:

1. Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah serta bukan duplikasi maupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar benarnya.

Makassar, 29 Januari 2026

Yang Menyatakan

Acha Marthen Tanggulungan

Ana Marina Koryesin

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang
Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD
Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

**Telah disetujui oleh Dewan Pembimbing dan dinyatakan diterima
sebagai bagian persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi.**

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 29 Januari 2026

Dewan Pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing 2

(Wirmando, Ns., M.Kep.)
NIDN: 0929089201

(Fitriyanti Pattaru', Ns., M.Kep)
NIDN: 0907049202

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Wirmando, Ns., M.Kep. ()
Pembimbing 2 : Fitriyanti Pattaru', Ns., M.Kep ()
Penguji 1 : Rosdewi, S.Kp., MSN ()
Penguji 2 : Kristia Novia, Ns., M.Kep ()

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 02 Februari 2026

**Mengetahui,
Ketua STIK Stella Maris Makassar**

Fransiska Anita E.R.S, Ns.,M.Kep.,Sp.KMB.,Ph.D
NIDN: 0913098201

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini nama:

1. Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Menyatakan bahwa menyetujui dan memberikan wewenang sepenuhnya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, mengalih informasi/formatkan, merawat, dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak lain.

Makassar, 29 Januari 2026

Yang Menyatakan

Acha Marthen Tanggulungan

Ana Marina Koryesin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

Penulis menyadari bahwa kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Fransiska Anita E.R.S., Ns., M.Kep., Sp.KMB., Ph.D selaku Ketua STIK Stella Maris Makassar atas segala bantuan, dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
2. Serlina Sandi, Ns., M.Kep., Ph.D selaku Wakil Ketua Bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Mery Solon, Ns., M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi, Keuangan, Sarana dan Prasarana.
4. Nikodemus Sili Beda, Ns., M.Kep selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Inovasi.
5. Wirmando, Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners STIK Stella Maris sekaligus pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan dalam skripsi ini.
6. Yunita Gabriela Madu, Ns., M.Kes selaku Ketua Unit Penjamin Mutu STIK Stella Maris.
7. Meyke Rosdiana, Ns., M.Kep selaku Ketua Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat STIK Stella Maris.

8. Fitriyanti Pattaru', Ns., M.Kep selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners sekaligus pembimbing II atas dedikasi dan bimbingan dalam memberikan masukan, saran, dan arahan yang membangun dalam skripsi ini.
9. Rosdewi, S.Kp., MSN selaku penguji I atas segala masukan yang membangun dalam skripsi ini.
10. Kristia Novia, Ns., M.Kep selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing dan memberi pengarahan selama perjalanan pendidikan peneliti.
12. Teristimewa kedua orang tua tercinta dari Acha Marthen Tanggulungan (Ibu Esther Selon Tanggulungan dan Bapak Marthen Sumalu) dan kedua orang tua tercinta dari Ana Marina Koryesin (Bapak Petrus Koryesin dan Ibu Maria Rofina Titirloloby) dan sanak saudara tercinta (Norbertus Koryesin), serta keluarga, teman-teman, dan sanak saudara yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat, nasehat, motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2022 yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna memperbaiki penulisan skripsi ini.

Makassar, Februari 2026

Penulis

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN
BPJS DENGAN NON BPJS DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS
JAURY JUSUF PUTERA MAKASSAR**

(Dibimbing oleh Wirmando dan Fitriyanti Pattaru')

Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)

Ana Marina Koryesin (C2214201005)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan telah menjadi sistem asuransi kesehatan nasional di Indonesia, namun perbedaan kepuasan yang dirasakan pasien antara pengguna BPJS dan Non BPJS masih menjadi perdebatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Penelitian ini menggunakan metode observasi analitik dengan total sampel sebanyak 84 pasien yang terdiri dari 42 pasien BPJS dan 42 pasien Non BPJS. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji statistik dilakukan dengan uji *Mann-Whitney*. Hasil penelitian diperoleh $p = 1,00$ sehingga $p > \alpha$ yaitu $\alpha = 0,05$ yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera baik dan tidak membedakan pasien berdasarkan jenis asuransi/pembayaran.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, BPJS, Non BPJS, IGD

Referensi : 2020 – 2025

**ANALYSIS OF THE DIFFERENCE IN PATIENT SATISFACTION
BETWEEN PATIENTS USING BPJS AND NON-BPJS IN THE
EMERGENCY ROOM OF THE AKADEMIS JAURY
JUSUF PUTERA HOSPITAL MAKASSAR**

(Supervised by Wirmando and Fitriyanti Pattaru')

Acha Marthen Tanggulungan (C2214201001)

Ana Marina Koryesin (C2214201005)

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. BPJS Kesehatan has become a national health insurance system in Indonesia, but the difference in patient satisfaction between BPJS and non-BPJS users is still a debate. This study aims to analyze the difference in patient satisfaction between BPJS and non-BPJS users in the Emergency Room of Akademis Jaury Jusuf Putera Hospital. This study uses an analytical observation method with a total sample of 84 patients consisting of 42 BPJS patients and 42 non-BPJS patients. Data were collected using a patient satisfaction questionnaire that has been tested for validity and reliability. Statistical tests were carried out using the Mann-Whitney test. The results of the study obtained $p = 1.00$ where $p > \alpha$ where $\alpha = 0.05$ which indicates that there is no significant difference in the satisfaction of BPJS and Non-BPJS patients in the Emergency Room of Akademis Jaury Jusuf Putera Hospital. This indicates that the quality of service in the Emergency Room of Akademis Jaury Jusuf Putera Hospital is good and does not differentiate patients based on the type of insurance/payment.

Keywords : Patient satisfaction; BPJS; Non-BPJS; Emergency Room

References : 2020–2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien.....	8
B. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan	11
C. Tinjauan Umum Penyelenggaraan Jaminan	15
D. Tinjauan Umum Instalasi Gawat Darurat.....	19
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kerangka Konseptual.....	22
B. Hipotesis Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional	23
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Instrumen Penelitian	26
E. Pengumpulan Data	27
F. Pengolahan dan Penyajian Data.....	28
G. Etika Penelitian	29
H. Analisis Data	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	35

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan	38
B. Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis jaminan Kesehatan Pasien	32
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	32
Tabel 5.3 Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien yang Menggunakan BPJS dan Non BPJS	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	18
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 Surat Permohonan Data Awal
- Lampiran 3 Surat Keterangan Etik Penelitian
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 8 Lembar Instrumen Penelitian
- Lampiran 9 Master Tabel
- Lampiran 10 Output SPSS
- Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≤	: Kurang dari atau sama dengan
≥	: Lebih dari atau sama dengan
=	: Sama dengan
α	: Derajat kemaknaan
p	: Nilai kemungkinan
<i>Anonimity</i>	: Tanpa nama
<i>Autonomy</i>	: Hak kebebasan individu
<i>Benefience</i>	: Sesuatu yang baik
<i>Bivariat</i>	: Analisa yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel
<i>Coding</i>	: Pemberian kode
<i>Confidentiallity</i>	: Kerahasiaan
<i>Dependen</i>	: Variabel terikat
<i>Editing</i>	: Penyuntingan
<i>Empathy</i>	: Empati Atau Perhatian Dan Kepedulian Terhadap Pasien
<i>Entry Data</i>	: Memasukkan data
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
Independen	: Variabel bebas
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
<i>Justice</i>	: Keadilan
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
<i>Non Malefience</i>	: Tidak merugikan
<i>Processing</i>	: Pemrosesan
<i>Reliability</i>	: Keandalan Atau Kemampuan Memberikan Pelayanan Secara Akurat Dan Konsisten
<i>Servqual</i>	: <i>Service Quality</i> Model Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Lima Dimensi Seperti Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Dan Bukti Fisik
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
<i>Tabulating</i>	: Pembuatan tabel
<i>Tangibles</i>	: Bukti fisik
Univariat	: Analisa yang dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase antar variabel
<i>Veracity</i>	: Kejujuran
WHO	: <i>World Health Organization</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingkat kepuasan jadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dapat dijadikan acuan untuk menaikkan sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang merasa puas bagi pelayanan yang diberikan cenderung lebih patuh dalam mengikuti anjuran dan rencana pengobatan yang disarankan (Sunanto, 2023).

Tingkat kepuasan pasien merupakan isu krusial yang dihadapi rumah sakit, baik di Indonesia maupun di negara lain. Apabila kepuasan pasien rendah, hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan dan reputasi rumah sakit. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama karena mencerminkan penilaian pasien bagi layanan yang diberikan, khususnya ketika pasien membandingkan harapan mereka dengan kenyataan pelayanan yang diterima di lingkungan rumah sakit (Yanti, 2022).

Di Instalasi Gawat Darurat (IGD), dengan kecepatan dan efisiensi sangat penting, pengalaman dan persepsi pasien mengenai layanan bisa berbeda, terutama antara pengguna BPJS dan Non-BPJS. Pelayanan kesehatan, baik secara individu maupun kelompok, bertujuan untuk menjaga, meningkatkan, serta memulihkan kesehatan (Rosdiana, 2020).

Berdasarkan data badan penyelenggara jaminan sosial BPJS Kesehatan, (2025) Per 1 Januari 2023, jumlah peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) mencapai 249,6 juta, meliputi 91% dari total populasi Indonesia. BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan seiring dengan peningkatan jumlah peserta. BPJS Kesehatan telah bekerja sama dengan 23.341 Fasilitas Kesehatan

Tingkat Pertama (FKTP) dan 4.318 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), sehingga total fasilitas kesehatan yang bekerja sama mencapai 27.659. Pemanfaatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga menunjukkan peningkatan, dengan total kunjungan mencapai 104,36 juta pada tahun 2022, melampaui angka tahun sebelumnya. Per 31 Maret 2025, jumlah peserta JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) kembali meningkat signifikan menjadi 279.471.679 peserta.

Menurut data badan pusat statistik Provinsi Sulawesi, (2023) sekitar 1,8 juta penduduk di Sulawesi Selatan, atau 98% dari total populasi, telah tercatat sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Sulawesi Selatan sudah memiliki akses terhadap jaminan kesehatan melalui BPJS.

Fenomena Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki karakteristik yang unik karena menuntut kecepatan, ketepatan, dan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada setiap pasien. Namun, di berbagai rumah sakit, masih sering ditemukan keluhan adanya perbedaan perlakuan antara pasien pengguna BPJS dengan pasien non-BPJS di IGD. Pasien BPJS kerap merasakan waktu tunggu yang lebih lama, proses administratif yang rumit, serta sikap petugas yang dinilai kurang responsif dibandingkan dengan pasien non-BPJS. Padahal, IGD adalah unit pelayanan pertama yang menangani kasus-kasus kritis dan seharusnya memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang jenis pembiayaan. Perbedaan ini menimbulkan kesenjangan kepuasan pasien dan mencerminkan adanya potensi masalah dalam penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan kesehatan darurat. Fenomena ini penting dianalisis untuk mengetahui apakah benar terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara kedua kelompok pasien, sehingga hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan di IGD.

Berdasarkan pengambilan data awal yang diperoleh dari Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera, jumlah kunjungan pasien ke ruang IGD menunjukkan adanya peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 12.027 pasien, kemudian meningkat menjadi 13.042 pasien pada tahun 2024. Sementara itu, sepanjang periode Januari hingga Maret 2025, jumlah kunjungan telah mencapai 3.422 pasien, dengan rata-rata kunjungan harian mencapai sekitar 45 pasien. Jumlah pasien BPJS tahun 2023 sebanyak 10.265 dan jumlah pasien Non-BPJS sebanyak 1.762, pada tahun 2024 jumlah pasien BPJS sebanyak 11.632 sedangkan pasien Non-BPJS sebanyak 1.410. Dan pada tahun 2025 jumlah kunjungan pasien Non- BPJS bulan Januari sebanyak 91 pasien, Februari 82 pasien, Maret 63 pasien, April 105, dan Mei sebanyak 57 pasien. Sedangkan jumlah kunjungan pasien BPJS pada bulan Januari sebanyak 1038, Februari 916, Maret 832, April 1030 dan bulan Mei sebanyak 577.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera, diketahui bahwa 4 dari 5 orang pasien BPJS menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan di *instalasi gawat darurat (IGD)* terutama terlalu lama dalam mengurus administrasi, terlalu lama menangani pasien, Keterbatasan tempat tidur dan mereka juga mengeluhkan bahwa beberapa perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan menyatakan raut wajah perawat yang terlihat kurang senyum saat berinteraksi, serta keterbatasan akses terhadap obat atau pemeriksaan lanjutan Sedangkan 2 dari 3 orang pasien non BPJS (umum) menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena dokter dan perawat ramah pada saat memberikan pelayanan serta proses administrasinya tidak rumit.

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien baik BPJS mau pun Non BPJS. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan

kesehatan. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama. Kepuasan pasien dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai meninggalkan rumah sakit (Fathonah, 2022).

Perbedaan mendasar dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS (umum) terletak pada aspek administratif dan kualitas pelayanan yang diterima. Pasien umumnya menginginkan pelayanan yang cepat, konsisten, serta diberikan oleh tenaga kesehatan yang profesional, memiliki sikap yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Mereka juga menaruh harapan pada penyampaian informasi yang akurat, kemudahan dalam memperoleh layanan, serta interaksi dengan staf yang sopan, etis, menghargai hak pasien, tulus dalam memberikan perawatan, dan ramah dalam berkomunikasi. Pasien BPJS sering kali menghadapi hambatan administratif akibat sistem rujukan berjenjang dan terbatasnya pilihan fasilitas kesehatan, yang berdampak pada waktu tunggu yang lebih lama dan prosedur yang kompleks (Linda, 2020).

Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang pada akhirnya memengaruhi jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Ketika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan, baik dari segi waktu, sikap ramah, maupun keterampilan tenaga medis dalam melakukan tindakan. Maka kekecewaan dapat timbul dan berpotensi membentuk persepsi negatif masyarakat terhadap citra rumah sakit (Nasihah, 2022).

Masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan memiliki harapan terhadap terselenggaranya pelayanan yang optimal. Dalam konteks ini, mutu pelayanan yang memadai dan sesuai ekspektasi menjadi hal yang sangat di inginkan. Selain kualitas layanan itu sendiri, meningkatnya tingkat pendidikan, wawasan, dan kondisi sosial ekonomi

masyarakat turut mendorong tuntutan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bentuknya terlihat pada penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit, khususnya terkait kinerja tenaga kesehatan. Di sisi lain, masyarakat juga mulai memberikan perhatian dan kritik terhadap berbagai aspek pelayanan, terutama pada pelayanan keperawatan (Vionalita, 2021).

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “analisis perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putra”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Fenomena yang terjadi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menunjukkan adanya perbedaan perlakuan yang memicu ketidakpuasan dan membentuk persepsi bahwa layanan kesehatan di IGD belum sepenuhnya berjalan secara adil dan merata. Padahal, prinsip utama IGD adalah memberikan pelayanan yang cepat dan adil tanpa membedakan jenis pembiayaan pasien. Pasien BPJS kerap mengalami kendala administratif, terutama akibat sistem rujukan berjenjang dan terbatasnya akses terhadap fasilitas kesehatan tertentu, yang berdampak pada lamanya waktu tunggu serta prosedur yang dirasa kurang optimal. Keadaan ini memunculkan pertanyaan penting apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS di Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah masalah dalam penelitian ini adalah “Analisis kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan non BPJS Di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.
- c. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil dari penelitian diharapkan akan dapat menjadi bahwa referensi dan bahan ajar dalam bidang keperawatan, administrasi rumah sakit, dan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait evaluasi mutu layanan berdasarkan jenis pembiayaan pasien. Hasil penelitian juga bisa digunakan sebagai kajian praktis bagi mahasiswa untuk memahami pentingnya pelayanan yang adil dan berkualitas bagi semua pasien.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memberikan pijakan awal bagi peneliti dalam memahami perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di IGD, serta menyajikan data objektif untuk mendukung penelitian lanjutan. Selain itu, hasilnya membuka kesempatan untuk meneliti faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien dan memperkaya

literatur dalam bidang pelayanan kesehatan. Temuan ini juga diharapkan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji variabel serupa dan memperdalam wawasan mengenai persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan.

3. Bagi Manajemen dan Tenaga Kesehatan

Membantu memahami aspek-aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien, sehingga bisa meningkatkan profesionalisme, komunikasi, dan efisiensi kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien

1. Definisi

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Cahyani, 2024).

Kepuasan pasien 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 profitabilitas 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 (Suciati, 2023).

Menurut Mokobimbing, (2020) kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien melakukan perbandingan dengan apa yang diinginkannya. Selanjutnya, kepuasan pasien juga merupakan hasil keluaran atas pelayanan kesehatan dan suatu perubahan dari sebuah sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilaksanakan tidak mungkin akan sesuai dan tepat sasaran terlebih berhasil jika tidak melakukan pengukuran terhadap kepuasan pada pasien.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan yang berpengaruh terhadap kepatuhan, loyalitas pasien, serta keberhasilan pengobatan. Ketidakpuasan dapat menurunkan

kepercayaan dan jumlah kunjungan, sehingga berdampak pada profitabilitas fasilitas kesehatan. Sikap dan pelayanan karyawan sangat menentukan karena kebutuhan pasien terus berkembang.

2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Dalam mengevaluasi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa aspek yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (Sirait, 2021).

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa suatu produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional

Pasien yang merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih instansi mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan di peroleh bukan karena jasa atau produk, tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen merasa puas.

d. Harga

Harga merupakan suatu aspek penting. Dimana semakin mahal harga perawatan yang diberikan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar dan menimbulkan kepuasan pada pasien.

e. Biaya

Pasien yang mendapatkan produk atau jasa yang tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung merasa puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Beberapa metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan adalah sistem keluhan dan saran (*the system of complain and suggestions*), *ghost shopping (mystery shopping)*, *lost costumer analysis*, dan *survei kepuasan pelanggan (Costumer Satisfaction Survey)* (Putri, 2024)

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial atau pengguna jasa dan melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan cara pelayanan, kelemahan dan kekuatan produk jasa pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

c. Analisa pelanggan

Melakukan analisis pelanggan - pelanggan mengapa berhenti menggunakan produk jasa, dengan melakukan studi terhadap bekas pelanggan mereka, misalnya dengan mendatangi mereka.

d. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian survei ini dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Melalui survei institusi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari klien.

4. Indikator Kepuasan

Menurut Birun (2023), indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh para konsumen yang di rasakan meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh staf yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali untuk berobat atau untuk sekedar tes kesehatan.

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan/staf memuaskan.
- 2) Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah dilayani dengan baik.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas untuk pengunjung yang disediakan memadai

B. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan

1. Definisi

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang sangat penting dan dibutuhkan 24 jam karena kesehatan merupakan salah satu hak paling besar yang dimiliki oleh masyarakat dan harus selalu dipenuhi. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan baik dari lapisan masyarakat kaya maupun masyarakat miskin. Sistem Pelayanan Kesehatan adalah suatu bentuk usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara

teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok masyarakat (Nugraha, 2023).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang wajib untuk ditingkatkan kualitasnya mengingat kesehatan adalah salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia. Pelayanan kesehatan mengandung arti sebagai kegiatan atau usaha dari institusi penyediaan pelayanan kesehatan yang terorganisir yang bersumber pada tujuan nasional demi tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud tingkat kesehatan yang optimal (Subadi, 2023).

2. Jenis – jenis pelayanan

Pelayanan kesehatan sangat penting dan dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik yang sehat maupun sakit. Pemberian pelayanan kesehatan dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu pelayanan kesehatan primer, sekunder dan tersier (Sirait, 2021).

a. Pelayanan kesehatan primer

Pelayanan ini umumnya diberikan kepada masyarakat yang mengalami sakit yang ringan atau masyarakat yang masih dalam keadaan kondisi sehat. Pelayanan ini mencakup pada populasi yang luas, karena pelayanan yang diberikan adalah pelayanan dasar kesehatan atau dikenal sebagai primary health care. Jenis pelayanan ini bisa didapatkan oleh masyarakat seperti di puskesmas induk, puskesmas pembantu maupun tempat pelayanan primer lainnya di masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan yang dikelola secara swadaya oleh masyarakat.

b. Pelayanan kesehatan sekunder

Pelayanan ini diberikan kepada masyarakat yang telah sakit atau dalam kondisi, sehingga membutuhkan pelayanan pengobatan atau perawatan yang lebih lengkap. Contoh pelayanan kesehatan sekunder adalah pelayanan yang diberikan dirumah sakit tipe C atau D dan tersedia tenaga spesialis.

c. Pelayanan kesehatan tersier

Masyarakat atau pasien yang dilayani adalah masyarakat yang tidak mampu dilayani dirumah sakit pada pelayanan sekunder. Pelayanan yang diberikan lebih sulit dan lebih kompleks dibandingkan dengan pelayanan dipelayanan kesehatan sekunder. Fasilitas kesehatan yang umumnya melayani masyarakat atau pasien adalah rumah sakit tipe B atau A yang memiliki tenaga subspesialis maupun superspesialis.

3. Syarat Pelayanan Kesehatan

Menurut Dewi (2024), pelayanan kesehatan adalah salah satu yang termasuk dalam jenis pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan Kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan kelompok ataupun masyarakat. Adapun syarat pokok pelayanan Kesehatan adalah:

a. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat yang pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dimasyarakat serta bersifat berkesinambungan.

b. Dapat diterima dan wajar.

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

c. Mudah dicapai

Syarat pokok yang ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai oleh masyarakat (dari sudut lokasi).

d. Mudah dijangkau

Syarat pokok keempat pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini termasuk dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu

Syarat pokok kelima pelayanan kesehatan yang baik adalah bermutu. Pengertian yang dimaksud disini adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

4. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Tambunan (2021), membagi lima dimensi mutu pelayanan untuk suatu jasa pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai *service quality (SERVQUAL)* (Respati, 2016) yaitu sebagai berikut:

a. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan taggap.
- c. Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan.
- d. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap para pelanggan.
- e. Bukti fisik (*tangible*), berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.”

C. Tinjauan Penyelenggaraan Jaminan

1. Pasien Non-BPJS

a. Definsi Non- BPJS

Pasien umum adalah pasien yang berobat membayar sendiri segala biaya perobatan dan perawatan sesuai dengan ketentuan ketentuan yang berlaku. Segala biaya bagi setiap umum yang berobat rawat jalan dibebankan langsung kepada pasien saat dilakukan pemeriksaan rawat jalan, sebagai biaya dibebankan kepada pasien sesuai dengan ketentuan yang berlaku di rumah sakit (Nirma, 2023).

b. Asuransi Sosial

Serupa dengan asuransi umum, asuransi sosial melibatkan pembayaran premi oleh pemberi kerja (pemerintah dan pengusaha) dan pekerja (PNS, ABRI, POLRI, atau Pegawai Swasta) karena hubungan kerja. Undang-Undang SJSN Nomor 40 Tahun 2004, Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 3, asuransi sosial adalah suatu sistem yang menggunakan

dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran untuk memberikan perlindungan kepada peserta dan/atau anggota keluarganya terhadap ancaman sosial ekonomi (Isnaeni Ayuningtias, 2024).

c. Proses Asuransi Kesehatan Di Indonesia

Menurut Anjelina (2023), langkah-langkah atau proses asuransi kesehatan di Indonesia

1) Pendaftaran

Seseorang mendaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan membayar iuran bulanan sesuai dengan kelas pelayanan yang dipilih. Contoh aplikasi: Seseorang mendaftar secara online melalui situs web BPJS Kesehatan dan membayar iuran bulanan melalui bank atau layanan pembayaran online.

2) Verifikasi dan Aktivasi

Data peserta diverifikasi dan diaktivasi sebagai peserta BPJS Kesehatan. Contoh aplikasi: Setelah pendaftaran online, petugas BPJS Kesehatan memverifikasi data peserta dan mengaktifkan status kepesertaan.

3) Pemilihan Pelayanan

Peserta memilih fasilitas kesehatan yang menjadi mitra BPJS Kesehatan untuk menerima pelayanan medis. Contoh aplikasi: Peserta memilih rumah sakit atau klinik yang menjadi mitra BPJS Kesehatan di wilayahnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

4) Penerimaan Pelayanan

Peserta menerima pelayanan medis sesuai dengan kebutuhan, dengan biaya ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Contoh aplikasi: Seorang peserta mengunjungi dokter di rumah sakit yang menjadi mitra BPJS Kesehatan untuk

pemeriksaan kesehatan rutin, dan biaya pelayanan tersebut ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

d. Klasifikasi Pasien Non-BPJS

Menurut Parmi (2023), Pasien Non-BPJS adalah pasien yang tidak menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan saat berobat. Mereka bisa dibiayai oleh:

1) Pasien Umum (Pribadi)

Pasien yang menanggung sendiri seluruh biaya pengobatan dan pelayanan kesehatan tanpa bantuan asuransi atau lembaga lain dan Pembayaran dilakukan secara tunai, langsung oleh pasien atau keluarganya.

2) Pasien Asuransi Swasta

Pasien yang menggunakan asuransi kesehatan non-BPJS yang diselenggarakan oleh perusahaan asuransi swasta.

3) Pasien Perusahaan/Instansi (Askes Perusahaan)

Pasien yang mendapatkan jaminan kesehatan dari tempat bekerja atau instansi yang menaungi mereka. Pembayaran layanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian ditanggung oleh perusahaan.

4) Pasien Jamkesda/Jamkesos (Jaminan Kesehatan Daerah/Sosial)

Pasien yang menggunakan jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah atau program sosial lainnya di luar skema BPJS Kesehatan nasional.

2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

a. Definisi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk

menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesiayang sudah menjadi hak dasar manusia (Amanda, 2021).

b. Fungsi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan

Dalam Undang-Undang BPJS telah ditentukan bahwa BPJS Kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Solechan, 2020).

Menurut Pramana (2023), BPJS Kesehatan memiliki beberapa tugas dan fungsi, di antaranya:

- 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- 3) Menerima bantuan iuran dari Pemerintah
- 4) Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta;
- 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial

- 6) Membayar/membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

D. Tinjauan Umum Tentang Instalasi Gawat Darurat (IGD)

1. Definisi

IGD adalah salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit yang menyediakan penanganan awal (bagi pasien yang datang langsung ke rumah sakit)/lanjutan (bagi pasien rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan lain), menderita sakit ataupun cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya (Agustiani, 2024).

Instalasi gawat darurat adalah bagian atau unit yang penting dari sebuah rumah sakit dengan fungsi utama menyediakan pelayanan awal pada pasien sakit atau cedera yang membutuhkan penanganan segera. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan disebutkan bahwa pelayanan kegawat daruratan adalah pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Rahman, 2020).

Berdasarkan temuan diatas dapat di simpulkan bahwa Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit penting di rumah sakit yang memberikan pelayanan awal dan segera bagi pasien dengan kondisi kritis atau mengancam nyawa. Pelayanan ini bertujuan menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan, sesuai dengan standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan.

2. Tujuan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Menurut Eliawati, (2020) Berikut adalah fungsi Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan penanganan medis segera kepada pasien dengan kondisi kritis atau kasus yang membutuhkan tindakan cepat guna menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan lebih lanjut.
- b. Melakukan penyaringan kasus menggunakan sistem triase untuk menentukan prioritas penanganan berdasarkan tingkat kegawatan pasien.
- c. Menjadi pintu masuk utama bagi pasien rawat inap dan tempat awal penanganan kasus kegawatan selama pasien berada di fasilitas kesehatan.
- d. Menyelenggarakan pelayanan informasi medis darurat sebagai bagian dari upaya koordinasi dan pengendalian kasus-kasus kritis.
- e. Melaksanakan penilaian tingkat kegawatan pasien untuk menentukan prioritas tindakan sesuai standar, seperti metode *Emergency Severity Index (ESI)*.
- f. Mengkoordinasikan penanganan cepat dan efisien melalui tim medis yang terdiri dari berbagai tenaga kesehatan, termasuk dokter dan perawat.

3. Prinsip-Prinsip Penanganan di IGD

Menurut Mailita, (2022) prinsip-prinsip penanganan di IGD didasarkan pada kebutuhan untuk memberikan prioritas kepada pasien sesuai dengan tingkat kegawatan dan kondisi kesehatannya. Beberapa prinsip utama yang diuraikan mencakup:

- a. Prioritas penanganan
Menentukan pasien yang membutuhkan penanganan segera berdasarkan tingkat kegawatan yang diidentifikasi melalui triase. Pasien dengan kondisi mengancam jiwa harus ditangani terlebih dahulu.

b. Kejelasan penilaian klinis

Melakukan penilaian singkat, tepat, dan akurat terhadap kondisi pasien untuk menentukan tingkat keparahan dan prioritas perawatan

c. Pengambilan keputusan cepat

Menggunakan data lengkap dan pengetahuan yang memadai untuk memutuskan tindakan yang paling tepat dan efisien dalam waktu singkat, guna menyelamatkan nyawa dan mengurangi risiko komplikasi.

d. Penggunaan sistem triase yang efektif

Melaksanakan sistem triase secara sistematis yang didasarkan pada klasifikasi kegawatan dan kebutuhan pasien, sehingga sumber daya yang tersedia bisa digunakan secara optimal.

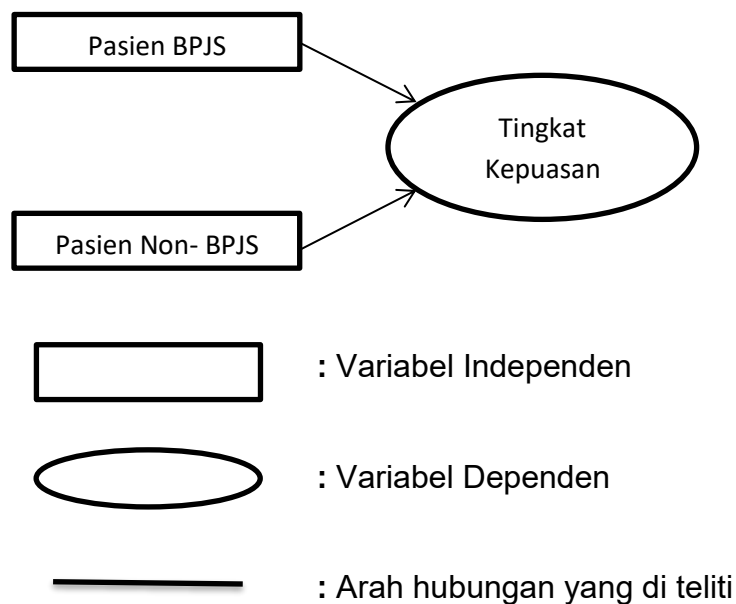
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konseptual

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan akan mematuhi nasihat terhadap rencana pengobatan yang diberikan (Sunanto, 2023).

Pasien BPJS Kesehatan (Jaminan Kesehatan Nasional) adalah peserta yang telah terdaftar dalam program BPJS Kesehatan dan memiliki kartu BPJS, sehingga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. BPJS Kesehatan merupakan tonggak penting dalam upaya Indonesia untuk menyediakan perlindungan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, menegaskan komitmen pemerintah dalam memastikan akses pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas (Lakunna, 2024).



Gambar 3.1 kerangka Konseptual

B. Hipotesis Penelitian

Ada pun hipotesis alternatif (H_a) dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putra Makassar.

C. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

Variable	Definisi	Parameter	Instrumen	Skala Ukur	Skor
Penyelenggaraan Jaminan	Penyelenggaraan Jaminan adalah suatu sistem atau mekanisme yang diatur oleh lembaga tertentu (pemerintah atau swasta) untuk memberikan perlindungan finansial terhadap resiko pembiayaan pelayanan kesehatan bagi individu atau kelompok masyarakat.	-	-	Nominal	BPJS (jaminan kesehatan yang di gunakan untuk pengobatan). NON BPJS (pengobatan secara umum/ asuransi/ mandiri)
Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien merupakan hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan	1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Tangible</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Reliability</i>	Kuesioner <i>Servqual</i>	Ordinal	Puas Jika skor 53-84 Tidak puas Jika skor 21-52

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *obeservasi analitik* dengan pendekatan *studi komparatif* yaitu penelitian yang membandingkan suatu objek dengan objek yang lain. Penelitian ini akan membandingkan perbedaan kepuasan antara pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera, pemilihan lokasi ini di dasarkan karena ketersediaan jumlah sampel yang memadai dan fenomena yang di temukan di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera sangat relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, selain itu lokasinya mudah diakses oleh peneliti.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan November 2025.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Non-BPJS yang menerima pelayanan di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putra. Berdasarkan data pada tahun 2025 pasien yang berkunjung peserta umum sebanyak 57 dan peserta BPJS sebanyak 577 , dan total jumlah kunjungan pasien ke IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera sebanyak 634 pasien.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan harus benar-benar representatif agar dapat mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini digunakan metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *consecutive sampling* yaitu peneliti memilih sampel secara berurutan berdasarkan kriteria tertentu hingga jumlah sampel yang diinginkan tercapai. Kriteria pengambilan sampelnya adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang bersedia menjadi responden
- 2) Pasien yang memiliki kesadaran penuh
- 3) Pasien yang dapat mampu membaca dan menulis

b. Kriteria eksklusif

- 1) Pasien dalam kondisi kritis.
- 2) Pasien yang menolak berpartisipasi dalam penelitian.

Pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir umumnya digunakan $10\% = 0,1$. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 634 pasien sehingga hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai yang sesuai. Untuk mengetahui sampel penelitian dapat menggunakan dengan rumus Lemeshow dengan perhitungan sebagai berikut:

Keterangan :

n = besar sampel

N = besar populasi

Z = tingkat kepercayaan $95\% = 1,96$

p = proporsi populasi (0,5)

d = derajat penyimpanan terhadap populasi yang diinginkan ($10\% = 0,1$)

$$n = \frac{z^2 p (1 - P) N}{d^2 (N - 1) + z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1,96^2) 0,5 (1 - 0,5) 634}{(0,1^2)(634 - 1) + (1,96^2) 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,5 \times 0,5 \times 634}{(0,01 \times 634 + (3,84 \times 0,5 \times 0,5))}$$

$$n = \frac{608,64}{6,34 + 0,96}$$

$$n = \frac{608,64}{7,3}$$

$$n = 83,375 \text{ di bulatkan } 84$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus lemeshow diatas, maka jumlah pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 84 hasil perhitungan tersebut akan dibagi menjadi 2 untuk peserta BPJS dan non BPJS, yang dimana pada pasien peserta BPJS 42 responden dan pasien peserta umum 42 responden.

D. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan Kuesioner kepuasan pasien yang diadopsi dari Tambunan, (2021). Kuesioner yang digunakan terdiri atas 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* setiap dimensi terdiri atas 4 sampai 5 pertanyaan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 21 pertanyaan yang menggunakan skala Liker jika jawaban selaludiberi nilai (4), sering di berikan nilai (3) dan jarang diberikan nilai (2) tidak pernah di berikan nilai (1). Kuesioner ini tidak dilakukan lagi uji validitas karena telah dilakukan oleh peneliti

sebelumnya. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua dimensi *SERVQUAL* memiliki nilai *cronbach's alpha* yang dapat diterima. Dimensi Keandalan (reliability) memiliki *cronbach's alpha* 0.634, daya tanggap 0.616, jaminan (assurance) 0.755, empati (empathy) 0.719, dan bukti fisik (tangibles) 0.724 (Tambunan, 2021).

E. Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti mengurus surat izin penelitian di STIK Stella Maris Makassar yang ditujukan langsung ke RS Akademis Jaury Jusuf Putera untuk menunggu konfirmasi persetujuan dari pihak rumah sakit.
2. Setelah mendapatkan persetujuan dari institusi terkait, peneliti mulai melaksanakan penelitian.
3. Peneliti bertemu langsung dengan pasien di IGD dan memberikan penjelasan tentang tujuan dan maksud dari penelitian, serta meminta izin mereka untuk menjadi responden dengan mengisi dan menandatangani formulir persetujuan (informed consent). Selanjutnya, peneliti menjelaskan cara pengisian kuesioner yang telah disiapkan.
4. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul sesuai yang diperlukan, data tersebut kemudian dimasukkan ke aplikasi SPSS untuk dikelola atau dilakukan analisa.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Peneliti memperoleh data primer secara langsung dari responden yang sesuai dengan kriteria inklusi. Setelah menjelaskan maksud dan prosedur penelitian, peneliti meminta kesediaan responden untuk menandatangani lembar persetujuan. Dalam pengisian

kuesioner, peneliti mendampingi responden untuk menjamin kejelasan jawaban. Data yang telah terkumpul kemudian dicatat, diberi kode, dan diinput secara sistematis ke dalam basis data penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui penelusuran rekam medis di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Data yang diambil meliputi informasi penunjang yang relevan dengan variabel penelitian, di antaranya adalah statistik jumlah kunjungan pasien serta catatan medis lain yang diperlukan untuk melengkapi analisis penelitian.

F. Pengolahan Dan Penyajian

Data Setelah data terkumpul maka, dilakukan pengolahan data tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Mengecek data yang digunakan untuk melihat dan melengkapi data yang tidak sesuai. data tersebut meliputi kelengkapan identitas responden, kelengkapan pengisian dan hasil kuesioner, keseragaman suatu pengukuran sehingga apa bila ketidaksesuaian dapat dilengkapi segera oleh peneliti.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Tahapan ini dilakukan untuk memudahkan pengolahan data yaitu dengan memberikan simbol-simbol pada setiap kuesioner, mengelompokkan data dengan jawaban sesuai kategorinya masing-masing sehingga mudah dalam mengelompokkan data.

3. Proses Data (*Processing*)

Tahapan kegiatan memproses data agar data dapat dianalisis. Processing dilakukan dengan cara menginput hasil pengisian kuesioner kedalam master tabel atau database computer.

4. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pada tahap ini peneliti melakukan pemeriksaan kembali yang bertujuan untuk mengetahui adanya missing, variable dan konsistensi pada data yang telah di input ke dalam komputer.

5. Penyajian Data

Data hasil penelitian di sajikan dalam bentuk tabel 2x2.

G. Etika Penelitian

Dengan izin, penelitian dilakukan sesuai dengan etika penelitian menurut Balitbangkes (2021), sebagai berikut:

1. Otonomi (*Autonomy*)

Peneliti memberikan kebebasan sepenuhnya kepada responden untuk memberikan keputusan dalam berpartisipasi dalam penelitian dan tidak akan memaksa untuk berpartisipasi dalam penelitian.

2. Keadilan (*Justice*)

Penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan aspek keadilan pada seluruh responden dimana peneliti tidak memberikan perlakuan yang berbeda baik berdasarkan gender, agama, etnis, dan lainnya selama proses penelitian baik sebelum, selama, dan sesudah dilakukan penelitian.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Peneliti menjaga privasi dan menjamin kerahasiaan data yang berhubungan dengan responden selama proses penelitian dengan tidak memberikan informasi yang berkaitan dengan data pribadi milik responden.

4. Kebaikan (*Beneficience*)

Peneliti melakukan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian dan aturan yang berlaku sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal dan menghasilkan informasi dan pengetahuan baru sebagai keuntungan dari penelitian yang dapat bermanfaat baik itu bagi peneliti, responden yang berpartisipasi dalam penelitian, dan institusi yang dijadikan tempat untuk penelitian.

5. Jujur (*Veracity*)

Peneliti memberikan penjelasan secara jujur berkaitan dengan manfaat dan dampak yang mungkin timbul jika responden berpartisipasi dalam penelitian ini.

H. Analisa Data

Data yang telah terkumpul akan dianalisis secara mendalam dan diinterpretasikan menggunakan metode statistik dengan bantuan program komputer *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 25.

1. Analisis Univariat

Teknik ini diterapkan pada setiap variabel yang hasil dari penelitian. Hasil analisis ini berupa distribusi frekuensi, dimana melalui analisis univariat dapat diketahui sejauh mana konsep yang diukur sudah siap untuk dianalisis. serta memperoleh gambaran yang lebih rinci, sehingga dapat dipersiapkan kembali ukuran dan bentuk konsep yang akan digunakan dalam analisis.

2. Analisis Bivariat

Analisis ini digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS dan skala yang digunakan dalam pengkategorikan variabel adalah skala kategorik sehingga digunakan uji statistik non parametrik yaitu *Mann-Whitney* dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk Menganalisis perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

- a. Apabila $p > \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.
- b. Apa bila $p \leq \alpha$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti tidak ada perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini berlangsung pada bulan Agustus-September 2025 di Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Metode yang digunakan adalah *observasional analitik* dengan pendekatan studi komparatif, dengan membandingkan perbedaan kepuasan anatar pasien yang menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengukuran. Data kemudian diolah menggunakan program *SPSS for Windows versi 25* untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antar pasien yang berobat menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera. Analisis dilanjutkan dengan uji statistik non parametrik yaitu *Mann Whitney* dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (5%).

2. Gambaran Umum tentang Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasinya berada di Jalan Jend. M. Jusuf No. 57A, Wajo, Kelurahan Pattunuang, Kecamatan Wajo, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Didirikan sejak tahun 1962 dan diresmikan pada tahun 1963, rumah sakit ini mengusung motto "AKADEMIS" (Amanah, Kompeten, Akuntabel, Disiplin, Empati, Mandiri, Integritas dan Santun), dan sejak itu telah mengalami perkembangan yang signifikan. Visi dan misi Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Memorial Pilihan Masyarakat serta Sebagai Rumah Sakit Jejaring Pendidikan Yang Unggul dan Terpercaya di Indonesia Timur.”

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu mudah, aman dan nyaman serta terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.
- 2) Meningkatkan pemenuhan sarana dan prasarana baik dalam pelayanan kesehatan maupun fasilitas pendidikan kedokteran dan pendidikan kesehatan dengan sistem informasi Rumah sakit berbasis digital.
- 3) Mendukung sepenuhnya program pemerintah dalam penanggulangan berbagai penyakit dan bencana, baik bencana alam maupun bencana non alam dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.

3. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan Kesehatan

Tabel 5.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis jaminan Kesehatan Pasien di IGD RS Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Jaminan Kesehatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
BPJS	42	50
Non BPJS	42	50
Total	84	100

Sumber data; 2025

Tabel 5.1 mendeskripsikan tentang distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis jaminan kesehatan yang digunakan, dari total 84 responden diperoleh data jumlah yang sama antara pasien pengguna BPJS dengan non BPJS yakni masing-masing 42 (50%) responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tabel 5.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Jaminan Kesehatan	Puas		Tidak Puas	
	f	%	f	%
BPJS	41	48,8	1	1,2
Non BPJS	41	48,8	1	1,2
Total	82	97,6	2	2,4

Sumber data; 2025

Tabel 5.2 mendeskripsikan tentang distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap jaminan kesehatan yang digunakan, diperoleh data jumlah yang sama

antara pasien pengguna BPJS dengan non BPJS yakni terdapat 41 (48,8%) responden puas dan 1 (1,2%) responden yang tidak

4. Analisis Bivariat

Tabel 5.3

Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dan Non BPJS di IGD RS Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Jaminan Kesehatan	n	Rerata Skor	Sum of Ranks	Z	p
BPJS	42	73,02	1801	-1,145	0,885
Non BPJS	42	73,57	1769		
Total	84				

Sumber data; 2025

Berdasarkan tabel 5.3 hasil uji statistik yang digunakan adalah uji *Mann Whitney* diperoleh nilai rerata skor pada kelompok pasien BPJS sebesar 73,02 dengan jumlah rank 1801, sedangkan pada kelompok Non BPJS sebesar 73,57 dengan jumlah rank 1769. Secara deskriptif, nilai rerata kelompok Non BPJS sedikit lebih tinggi dibandingkan kelompok BPJS, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS cenderung sedikit lebih tinggi. Selain itu, uji statistik menunjukkan nilai $Z = -1,145$ dengan $p = 0,885$ ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS di IGD RS Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar. Pasien yang menggunakan BPJS maupun Non BPJS sebagian besar merasakan puas dengan pelayanan di IGD selama menjalani pengobatan. Hal ini didukung oleh data yang menjelaskan bahwa dari 84 responden, sebagian besar pasien berada pada kategori

puas, yaitu sebanyak 82 (97,6%) responden, sedangkan yang tidak puas sebanyak 2 (2,4%) responden.

Pada kelompok pasien pengguna BPJS yang berjumlah 42 responden, sebanyak 41 (48,8%) responden puas dan 1 (1,2%) responden tidak puas dengan rerata skor kepuasan adalah 73,02. Pada kelompok Non BPJS yang berjumlah 42 responden, sebanyak 41 (48,8%) responden puas dan 1 (1,2%) responden tidak puas, dengan rerata skor kepuasan adalah 73,57.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden pada kedua kelompok pasien, baik yang menggunakan BPJS maupun non-BPJS, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar. Secara deskriptif, sebanyak 82 responden (97,6%) melaporkan merasa puas, sementara hanya 2 responden (2,4%) yang menyatakan tidak puas. Secara statistik, hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan rerata skor kepuasan pada kelompok BPJS sebesar 42,88 dan pada kelompok non-BPJS sebesar 42,12 dengan nilai $Z = -1,145$ dan $p = 0,885$ ($p > 0,05$), yang mengindikasikan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS. Hal ini berarti bahwa jenis jaminan kesehatan tidak berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien terhadap layanan IGD di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Cokki (2024) di RSUD Indo Sehat Kebakkramat, ia menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS dengan p -value 0,259 ($p > 0,05$) dari uji *Chi Square*. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Firdaus et.al., (2024) menunjukkan bahwa 94% pasien BPJS dan 98% pasien non BPJS merasa puas terhadap layanan yang diterima, hal tersebut

menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kepuasan pasien antara pasien BPJS dan non-BPJS.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Langi dan Winarti (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat memberikan kepuasan yang setara bagi seluruh pasien, tanpa membedakan status asuransi, selain itu faktor utama kepuasan pasien antara lain kualitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan sikap tenaga medis, yang merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi positif pasien yang bersifat universal.

IGD pada prinsipnya memberikan penanganan awal berdasarkan tingkat kegawatan klinis tanpa memandang status pembiayaan pasien. Oleh karena itu, proses triase dan prioritas tindakan medis cenderung sama untuk pasien yang membutuhkan tindakan segera, sehingga pengalaman pelayanan inti (responsivitas klinis, kecepatan penanganan, rasa aman) menjadi serupa antara pasien BPJS dan non-BPJS. Pendekatan layanan berbasis kegawatan ini telah ditemukan sebagai faktor penting yang menyamakan pengalaman pasien di unit gawat darurat (Ariyanti et al., 2022).

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien mencerminkan keberhasilan perawat dan seluruh tenaga medis di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera dalam memenuhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan prima dan berkualitas. Hal ini mencakup beberapa aspek, seperti penyampaian informasi yang jelas, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap proaktif perawat dalam mendengarkan keluhan dan memberikan solusi terhadap permasalahan pasien.

Adapun dalam penelitian dari data ditemukan bahwa terdapat 2 (2,4%) responden baik pengguna BPJS maupun Non BPJS masing-masing 1 (1,2%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan di IGD RS Akademis Jaury Jusuf Putera. Dalam penelitian ini, ketidakpuasan ditemukan pada kedua kelompok pembiayaan yang berbeda, yaitu BPJS maupun umum. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan tidak

disebabkan oleh jenis pembiayaan, melainkan kemungkinan terkait dengan aspek pelayanan tertentu yang dirasakan kurang optimal oleh pasien. Berdasarkan analisis kuisioner, ketidakpuasan yang dirasakan terutama pada dimensi *realibility* (keandalan) dan empati. Responden yang merasa kurang puas tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pelayanan yang belum berjalan secara optimal, seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur serta masih terdapat pasien yang merasa kurang diperhatikan, kurang mendapatkan penjelasan yang memadai. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fadhliah et al., (2024) yang menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti kecepatan pelayanan, empati petugas dan kejelasan informasi dapat mempengaruhi kepuasan pasien tanpa melihat status asuransi mereka. Dengan kata lain, bila aspek-aspek layanan operasional terpenuhi untuk kedua kelompok, perbedaan status pembayaran akan berperan kecil terhadap kepuasan keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan presentase ketidakpuasan yang sangat kecil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Melani & Setyoningrum (2024) menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan IGD hanya sekitar 2%. Penelitian oleh Tampubolon & Sudharmono (2020) juga yang menyatakan bahwa meskipun sebagian besar puas, terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek tertentu dari pelayanan.

Meskipun jumlah responden yang merasa tidak puas relatif sedikit, namun keberadaan 2 responden yang tidak puas tetap menjadi sinyal penting bagi manajemen rumah sakit Akademis Jaury Jusuf Putera untuk melakukan evaluasi. Ketidakpuasan pada dimensi *realibility* dan empati yang dirasakan responden menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki terutama dalam meningkatkan konsistensi pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kedua dimensi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan dan mendukung mutu pelayanan rumah sakit.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berikut ini dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang melibatkan 84 responden dan meneliti perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera :

1. Dari total 42 responden pengguna BPJS, sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 41 (97,6%) responden.
2. Dari total 42 responden pengguna Non BPJS, sebagian besar merasa puas yaitu sebanyak 41 (97,6%) responden.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan di di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Bagi Rumah Sakit

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam merumuskan langkah-langkah strategis guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Bagi Profesi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi bagi tenaga keperawatan maupun tenaga kesehatan lainnya mengenai tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi tambahan, khususnya dalam bidang manajemen keperawatan, serta sebagai bahan pengayaan bagi mahasiswa maupun dosen dalam kegiatan akademik terkait.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan awal atau data pendukung bagi penelitian berikutnya yang berfokus pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, S. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kecemasan Keluarga Pasien Di Igd. *Global Health Science Group*, 6(1), 227–236. <https://doi.org/10.37287/Jpp.p.V6i1.2096>
- Anjelina, D. (2023). Perbandingan mekanisme asuransi kesehatan pemerintahan studi kasus: Indonesia dan Malaysia. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Amanda, B. T. (2021). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Strategi Manajemen Berbasis Keadilan Sosial Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal emas*, 1(1), 183–190.
- Arif, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <https://doi.org/10.30596/maneggio.V3i2.5290>
- Ariyanti, S., Rahmat, Surtikanti, & Wahyun, T. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD. 9(2), 155–162
- Badan pusat statistik Provinsi Sulawesi, (2023). Persentase Penduduk Yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota Dan Jenis Jaminan Di Provinsi Sulawesi Selatan.
- BPJS Kesehatan. (2025). Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Retrieved From <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/>
- Birun. (2023). *Pengaruh sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas gunung kaler kabupaten tangerang*. Universitas Tangerang Raya Tangerang.
- Cahyani, Y. (2024). Studi Literatur Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Optik Tahun 2020-2023. *Jurnal Mata Optik*, 5(01), 22–30. <https://doi.org/10.54363/jmo.v5i01.187>
- Dewi, F. S. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pos Kesdes Desa Pawalutan Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 870–880. <https://doi.org/10.56662/AdminisTraus.V7i1.249>
- Dewi, R., Fikri, M. H., Hadian, A., & Rahmat, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSU Muhammadiyah Mandala by Pass Medan. 22(3), 1717–1720. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2774>
- Eliawati, U. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lamanya Waktu Tunggu Rawat Inap (Baording Time) Di UGD RS. Awal Bros Pekanbaru Tahun 2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 23–33. <https://doi.org/10.56662/AdminisTraus.V7i1.249>

- Fadhliyah, Norfai, Hadi, Z., Dhewi, S., Indah, R., & Wirasati, C. (2024). *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien BPJS Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Tahun 2022*. 11(1), 57–61.
- Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal manise "Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi,"* 1(2), 35–44.
- Firdaus, M., Andi, M. A., & Sofianingrum, A. (2024). Differences in Patient Satisfaction between BPJS and Non-BPJS Patients Regarding Service Quality in the Internal Medicine Outpatient Clinic. 02(47), 39–47.
- Isnaeni, A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) dab PerbandinganNya dengan Asuransi Swasta Di Kabupaten Kuningan. *Fakultas Hukum Universitas Kuningan*, 1(1). [https://journal.fhu kum.uniku.ac.id/le tterlijk/index](https://journal.fhu.kum.uniku.ac.id/le tterlijk/index)
- Kemenkes. (2023). Survey Kepuasan Pelanggan. Retrieved From [Https://Upk.Kemkes.Go.Id/New/Inovasi/Survey-Kepuasan](https://Upk.Kemkes.Go.Id/New/Inovasi/Survey-Kepuasan)
- Lakunna, R. (2024). Wanprestasi Dalam Pelayanan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Rumah Sakit Anutaloka Parigi. *Jurnal Ilmu Hukum Toposantaro*, 1(2). <https://doi.org/10.30996/Dih.V19i1.6562> .
- Linda, L. (2020). Perbedaan Persepsi Pengguna Jasa Bpjs Dan Non Bpjs (Umum) Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 139–143.
- Mailita, W. (2022). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat tentang Triage di IGD Rumah Sakit Semen Padang Hospital. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(2), 200–216. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/1206/798>
- Melani, M., & Setyoningrum, U. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken. 7(2).
- Mokobimbing, V. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 8(5), 11–25. Retrieved From [Https://Jurnal.S tikeskendekia utamakud us.Ac.Id/Index.Php/JKM/Article/Download/1444/475](https://Jurnal.S tikeskendekia utamakud us.Ac.Id/Index.Php/JKM/Article/Download/1444/475)
- Nasihah, L. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri. *The Indonesian Journal Of Public Health*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.17977/U m044 v3i2p143-147>

- Nirma, Y. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. Retrieved From <https://pola.nka.ac.id/wp-content/uploads/2023/04/Monograf-Tingkat-Kepuasan-Pasien-Pengguna-Sistem-Pendaftaran-Online.Pdf>
- Nugraha, A. (2023). Penerapan Konsep “Quality Of Care” Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang Kesehatan. *Pancasakti Law Journal*, 1(2), 259–266. <https://doi.org/10.24905/Plj.V1i2.26>
- Pramana. (2023). Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan Mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/Jjkn.V3i1.9898>
- Putri, A. I. (2024). *Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi. Retrieved From http://eprints.umsb.ac.id/3122/1/21190032_Aulia_Ika_Putri.Pdf
- Parmi, A. J. (2023). pembiayaan kesehatan. Sustainability (Switzerland) (Vol. 11). Kota Bandung - Jawa Barat.
- Putri, A. Z. D., & Cokki. (2024). Analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis program BPJS dan Non BPJS di rumah sakit umum daerah K.R.M.T Wongsonegoro. 8(2), 355–366. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29666>
- Rahman, A. (2020). Studi Fenomenologi Hubungan Interpersonal Perawat-Pasien Dengan Pelayanan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(2), 161–176. <http://doi.org/10.37287/Jppp.V7i3.4225>
- Rochana, N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Kupang. *Journal Of Holistic Nursing And Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/DOI:10.14710/Hnhs.3.2.2020.12-20>
- Rosdiana. (2020). Effectiveness of the implementation of the Indonesia health card program in health services at the center of public health (puskesmas) (study at pekkae puskesmas, tanete rillau district, Barru regency). *Meraja Journal*, 3(3), 461–472. <https://doi.org/10.33080/Mrj.V8i2.434>
- Sirait, N. B. (2021). *Studi Komparasi Antara Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Setia Janji*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Retrieved From <http://repository.uinsu.ac.id/ld/eprint/12628>
- Solechan. (2020). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law And Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/Alj.V2i4.686->

- Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Jurnal Stiatabalong*, 6(2), 749–762. <https://doi.org/10.35722/Japb>
- Suciati, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/Jkm.V11i1.1444>
- Sunanto. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), 53–54. <https://doi.org/10.70570/Jikmc.V4i6>
- Tambunan, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu*. Retrieved From [http://repository.uin-su.ac.id/13826/1/Skripsi Efridayanti Tambunan \(1\).Pdf](http://repository.uin-su.ac.id/13826/1/Skripsi%20Efridayanti%20Tambunan%20(1).pdf)
- Tampubolon, J., & Sudharmono, U. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 6(2), 123–134.
- Vionalita, G. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal Of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Wariyanti, A. S. (2023). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Indo Sehat Kebakkramat. *Indonesian Journal Of Health Information Management (IJHIM)*, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.54877/Ijhi.m.V3i1.94>
- Yanti, D. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal Of Health And Medical Science*, 1(1), 153–161. <https://doi.org/10.55606/Jurrike.V3i1.2740>
- Zhafira, A. (2024). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berbasis Program Bpjs Dan Non Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(8), 355-366. <https://doi.org/10.24912/Jmbk.V8i2.29666>

Lampiran 1. *Jadwal Kegiatan*

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS DENGAN NON BPJS DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTERA MAKASSAR

[illegible]

Lampiran 2. Surat Permohonan Data Awal



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS

TERAKREDITASI BAN-PT dan LAM-PTKes
Responsiveness, Integrity, Caring, and Hospitality

Jl. Maipa No.19, Makassar | Telp. (0411)-8005319 | Website: www.stikstellamarismks.ac.id | Email: sekretariat@stikstellamarismks.ac.id

Nomor: 220/STIK-SM/KEP/S-1.89/IV/2025

Perihal: Permohonan Izin

Kepada Yth.,
Direktur Rumah Sakit Akademis
Jaury Jusuf Putera
Di

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir Proposal-Skripsi Mahasiswa(i) STIK Stella Maris Makassar Tahun Akademik 2024/2025, melalui surat ini kami sampaikan permohonan kepada Bapak/Ibu, untuk kiranya dapat menerima Mahasiswa(i) berikut ini:

No.	NIM - Nama Mahasiswa	Dosen Pembimbing
1	C2214201001 - Acha Marthen Tanggulangan	Wirmando, Ns.,M.Kep.
2	C2214201005 - Ana Marina Koryesin	Fitriyanti Patarru',Ns.,M.Kep

Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan

Tingkat semester : III / 6

Tempat Pelaksanaan : Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera

Tujuan Izin : Permintaan Data Awal

Judul : ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS DAN NON BPJS DI IGD RUMAH SAKIT

Maka sehubungan dengan kegiatan tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa/i kami.

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Makassar, 11 April 2025

Ketua STIK Stella Maris Makassar,



Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes

NIDN. 0928027101

Lampiran 3. Surat Keterangan Lolos Etik



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

STELLA MARIS

TERAKREDITASI BAN-PT dan LAM-PTKes

Responsiveness, Integrity, Caring, and Hospitality

Jl. Malpa No.19, Makassar | Telp.(0411)-8005319 | Website: www.stikstellamarismks.ac.id | Email: sekretariat@stikstellamarismks.ac.id

Nomor : 565/STIK-SM/KEP/S-1.250/VII/2025

Perihal : Permohonan Ethical Clearance

Yth. Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan
STIK Stella Maris Makassar
Di – Tempat.

Dengan homat,

Bahwa untuk menjamin integritas dan kelayakan penelitian Kesehatan di STIK Stella Maris Makassar, dalam rangka mendukung pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi mahasiswa, maka diperlukan Ethical Clearance

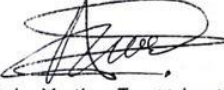
Berdasarkan tersebut diatas, mohon dapat diterbitkan *Ethical Clearance* untuk penelitian mahasiswa STIK Stella Maris Makassar sebagai berikut :

NIM / Nama Peneliti : 1. C2214201001 - Acha Marthen Tanggulangan
2. C2214201005 - Ana Marina Koryesin
Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan
Judul : ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS DENGAN NON BPJS DIIGD RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTRA
Email : achamarthen696@gmail.com
Telp : 082188468123 / +62 859-5477-8310

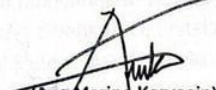
Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Makassar, 31 Juli 2025

Peneliti 1


(Acha Marthen Tanggulangan)
NIM. C2214201001

Peneliti 2


(Ana Marina Koryesin)
NIM C2214201005

Menyetujui

Kepala Program Studi
Ilmu Keperawatan dan Ners



Wirmandi, Ns., M.Kep.
NIDN.1990089201

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTERA

Jl. Jend. M. Jusuf No.57A Kota Makassar 90174
Telp. (0411) 3617343-3620288 ; Hp. 081280321001
website : <http://rsakademisjaury.my.id>
email : rsaj_jaury@yahoo.com



Makassar, 18 September 2025

Nomor : 496/U4. RSAJ/IX/2025
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian.

Kepada Yth,

Ketua STIK STELLA MARIS.
Di -
Makassar.

Dengan hormat,

Berdasarkan surat Saudara Nomor : 767/STIK-SM/KEP/S-1.407/IX/2025;
Perihal : Permohonan Izin Penelitian, maka bersama ini kami menyetujui izin
Penelitian di RS. Akademis Jaury Jusuf Putera.

Nama-nama Mahasiswa yang bertugas untuk penelitian tersebut sebagai
berikut:

No	Nama Mahasiswa	NIM
1.	Acha Marthen Tanggulangan	C2214201001
2.	Ana Marina Koryesin	C2214201005

Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan
Tingkat Semester : IV/7
Waktu Pelaksanaan : Bulan September – Oktober 2025.
Judul : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang
Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD
Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera.

Adapun biaya penelitian Mahasiswa S-1 Ilmu Keperawatan STIK Stella Maris
Makassar Tahun Akademik 2024/2025 untuk 2 orang x @ Rp. 250.000,- =
Rp. 500.000,- (Lima ratus ribu rupiah).

Demikian penyampaian kami, terima kasih.


Dr. Hadarati Rezak, M.Kes

Lampiran 5. Surat Keterangan Turnitin

SURAT KETERANGAN
No: 601/STIK-SM/PPMW/I/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Marwansyah
Jabatan : Pustawakan

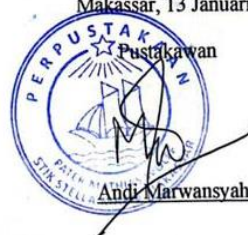
dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : 1. ACHA MARTHEN TANGGULUNGAN (C2214201001)
2. ANA MARINA KORYESIN (C2214201005)
Prodi : Sarjana Keperawatan
Jenis Artikel : Skripsi
Judul : ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN
BPJS DENGAN NON BPJS DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY
JUSUF PUTERA

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program Turnitin, maka dapat dinyatakan bahwa artikel ilmiah tersebut di atas telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar dengan nilai **similarity indeks 26%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 13 Januari 2026


Pustakawan
Andi Marwansyah

Lampiran 6. Lembar Permohonan Menjadi Responden

Kepada Yth

Saudara (i) Calon Responden

Dengan hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini adalah Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

Nama : 1.Acha Marthen Tanggulangan (C2214201001)

2. Ana Marina Koriesin (C2214201005)

Kami akan melakukan penelitian dengan judul, “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar” untuk memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan.

Berhubungan dengan hal tersebut, kami memohon kesediaan Saudara untuk menjadi responden penelitian dengan memberikan jawaban secara jujur dan tulus atas pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini. Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Jika Saudara menyetujui, maka kami memohon kesediaan untuk menandatangani Lembar Persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami sertakan saat ini. Atas perhatian dan kesediaan Saudara sebagai responden, kami ucapkan terima kasih.

Lampiran 7. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah memahami tentang penelitian yang akan dilakukan oleh Acha dan Ana, Mahasiswa Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar yang berjudul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar”.

Saya memutuskan untuk setuju berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela dan tanpa paksaan. Apabila selama penelitian saya ingin mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Makassar, November 2025

Partisipan

(Nama Responden)

Peneliti I

Peneliti II

(Acha Marthen Tanggulungan)

(Ana Marina Koryesin)

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS DENGAN NON BPJS DI IGD RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTERA

Kusioner Kepuasan Pasien

Bersama ini saya mohon kesediaan Ibu/ Bapak untuk mengisi daftar kusioner yang diberikan. Informasi yang Ibu/Bapak berikan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Alamat :
6. Pendidikan :
7. Cara bayar apa yang anda gunakan di Rumah sakit

BPJS ☐

UMUM ☐

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan ibu/bapak untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada menyangkut "PENGALAMAN" ibu/bapak rasakan dalam pelayanan yang diberikan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Akademik Jaudry Putera Jusuf dengan memberi tanda centang (✓) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom.

Keterangan

S = Selalu

S = Sering

J = Jarang

TP = Tidak Pernah

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Ketelitian dokter dalam memeriksa dan mendiagnosa pasien sudah tepat?				
2.	Prosedur pelayanan pendaftaran serta pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan?				
3.	Petugas apotek handal dalam melayani obat-obatan pasien?				
4.	Petugas pendaftaran dan administrasi melayani dengan teliti dan baik?				
	DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)				
5.	Dokter selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien				
6.	Petugas pendaftaran dan administrasi melayani dengan sigap dan cepat				
7.	Saat dibutuhkan, perawat akan segera membantu keperluan pasien dan memberikan pelayanan yang baik				
8.	Petugas IGD memberitahu pasien tentang estimasi waktu tunggu atau langkah selanjutnya dalam perawatan.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
9.	Petugas pendaftaran harus menjelaskan proses pelayanan dengan jelas				

10.	Dokter dapat menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dan mudah dimengerti				
11.	Dokter, perawat, dan petugas IGD mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik				
12.	Dokter, perawat, dan petugas IGD selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pasien.				
Empati (<i>Emphaty</i>)					
13.	Dokter, perawat, dan petugas IGD memberikan perhatian secara individual kepada pasien				
14.	Dokter, perawat, dan petugas IGD memperlakukan pasien secara penuh perhatian.				
15.	Pelayanan yang diberikan IGD adil/tidak memandang sosial pasien/tidak membedakan antara BPJS dan non BPJS				
16.	Dokter memahami permasalahan dan keluhan pasien.				
17.	Petugas IGD memberikan pelayanan dengann penuh perhatian terhadap pasien				
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)					
18.	Petugas IGD, perawat dan dokter harus berpenampilan rapi dan professional				
19.	Lingkungan sekitar IGD terjaga kebersihan dan nyama				

20.	Obat-obatan yang saya butuhkan selalu tersedia di IGD				
21.	Kelengkapan peralatan dan kebersihan alat yang dipakai di perhatikan petugas.				

Lampiran 9. Master Tabel

A. Kepuasan Pasien Pada Kelompok BPJS

NO	JAMINAN	KODE	TINGKAT KEPUASAN																							TOTAL	KO	KODE
			KEHANDALAN (RELIABILITY)				DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				JAMINAN (ASSURANCE)				EMPATI (EMPATHY)					BUKTI FISIK (TANGIBLES)								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					
1	BPJS	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Puas	1			
2	BPJS	1	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	68	Puas	1			
3	BPJS	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Puas	1			
4	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Puas	1			
5	BPJS	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	73	Puas	1			
6	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
7	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Puas	1			
8	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
9	BPJS	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	74	Puas	1			
10	BPJS	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Puas	1			
11	BPJS	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	71	Puas	1		
12	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
13	BPJS	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Puas	1			
14	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
15	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78	Puas	1			
16	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
17	BPJS	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	76	Puas	1			
18	BPJS	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Puas	1			
19	BPJS	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	61	Puas	1		
20	BPJS	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	58	Puas	1		
21	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78	Puas	1			
22	BPJS	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	66	Puas	1			
23	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Puas	1			
24	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
25	BPJS	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	74	Puas	1			
26	BPJS	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	Puas	1			
27	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Puas	1			
28	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75	Puas	1			
29	BPJS	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62	Puas	1			
30	BPJS	1	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	59	Puas	1			
31	BPJS	1	3	1	1	2	3	4	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	52	Tidak Puas	2			
32	BPJS	1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	70	Puas	1			
33	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
34	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
35	BPJS	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	Puas	1			
36	BPJS	1	4	1	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	3	62	Puas	1			
37	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
38	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Puas	1			
39	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
40	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	76	Puas	1			
41	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			
42	BPJS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1			

B. Kepuasan Pasien Pada Kelompok Non BPJS

43	Non BPJS	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Puas	1
44	Non BPJS	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	70	Puas	1
45	Non BPJS	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Puas	1
46	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
47	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
48	Non BPJS	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	77	Puas	1
49	Non BPJS	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	76	Puas	1
50	Non BPJS	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	67	Puas	1
51	Non BPJS	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	70	Puas	1
52	Non BPJS	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	71	Puas	1
53	Non BPJS	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	68	Puas	1
54	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
55	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Puas	1
56	Non BPJS	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	66	Puas	1
57	Non BPJS	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	68	Puas	1
58	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
59	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
60	Non BPJS	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Puas	1
61	Non BPJS	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	78	Puas	1
62	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
63	Non BPJS	2	4	2	2	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	64	Puas	1
64	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	69	Puas	1
65	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	67	Puas	1
66	Non BPJS	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Puas	1
67	Non BPJS	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	74	Puas	1
68	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
69	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	Puas	1
70	Non BPJS	2	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	69	Puas	1
71	Non BPJS	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	73	Puas	1
72	Non BPJS	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Puas	1
73	Non BPJS	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Puas	1
74	Non BPJS	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78	Puas	1
75	Non BPJS	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	48	Tidak Puas	2
76	Non BPJS	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	Puas	1
77	Non BPJS	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	59	Puas	1
78	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Puas	1
79	Non BPJS	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	76	Puas	1
80	Non BPJS	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	Puas	1
81	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
82	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1
83	Non BPJS	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Puas	1
84	Non BPJS	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Puas	1

Lampiran 10. *Output SPSS*

Analisa Univariat

Jaminan Kesehatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BPJS	42	50.0	50.0	50.0
	Non BPJS	42	50.0	50.0	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Tingkat Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	82	97.6	97.6	97.6
	Tidak Puas	2	2.4	2.4	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Analisis Bivariat

Ranks

	Jaminan Kesehatan	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Tingkat Kepuasan	BPJS	42	42.88	1801.00
	Non BPJS	42	42.12	1769.00
	Total	84		

Test Statistics^a

Tingkat Kepuasan	
Mann-Whitney U	866.000
Wilcoxon W	1769.000
Z	-.145
Asymp. Sig. (2-tailed)	.885

a. Grouping Variable: Jaminan Kesehatan

Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian



RUMAH SAKIT AKADEMIS JAURY JUSUF PUTERA

Jl. Jend. M. Jusuf No.57A Kota Makassar 90174
Telp. (0411) 3617343-3620288 ; Hp. 081280321001
website : <http://rsakademisjaury.my.id>
email : rsaj_jaury@yahoo.com



PAMPULUNA
★★★★★

SURAT - KETERANGAN

Nomor : 692/U4. RSAJ/XI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Hj. Rachmawati, M.M.Kes
Jabatan : Wadir Administrasi Umum dan Keuangan
RS. Akademis Jaury Jusuf Putera.
Alamat : Jl. Jend. M.Jusuf No.57 Makassar

Menerangkan bahwa :

Nama : Acha Marthen Tanggulangan
Nomor Pokok : C2214201001

Benar telah selesai melaksanakan penelitian di RS. Akademis Jaury Jusuf Putera yang dilaksanakan pada bulan September 2025 – Oktober 2025 dengan judul :

" Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD RS. Akademis Jaury Jusuf Putera.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 November 2025
RS. Akademis Jaury Jusuf Putera
Wadir Administrasi Umum & Keuangan



dr. Hj. Rachmawati, M.M.Kes

Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 13. Lembar Konsultasi**LEMBAR KONSUL**

Nama dan NIM : 1. Aca Marthen Tanggulungan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Pembimbing I : Wirmando, Ns., M.Kep

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	Selasa, 13 Maret 2025	Pengajuan judul proposal			
2.	Selasa, 1 April 2025	ACC Judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar”			
3.	Rabu, 16 April 2025	Konsul BAB I a. Tambahkan data awal pada latar belakang dan fenomena yang di IGD b. Mencari kuesioner untuk disebar ke			

		Pasien BPJS dan Non BPJS			
4.	Jumat, 20 Juni 2025	Konsul BAB I-II a. Hubungkan isi dari masing-masing paragraf pada latar belakang b. Gabungkan penelitian-penelitian sebelumnya menjadi 1 paragraf c. Perbaiki sitasi			
5.		Konsul BAB I-IV a. Simpulkan definisi dari para peneliti b. Tambahkan contoh Fenomena bagian rumusan masalah dan fenomena yang berfokus ke Instalasi Gawat Darurat. c. Sesuaikan teori pada bab II dengan parameter pada kuesioner penelitian dan menambahkan definisi secara yang berfokus ke IGD d. Perbaiki sitasi pada bab II			

		e. Pelajari cara perhitungan skor hasil penelitian pada kedua variabel f. Pelajari cara menghitung sampel			
6.	Selasa, 24 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki rumusan masalah dan paragraf serta memperdalam fenomena yang berfokus ke IGD b. Perjelas populasi dan Kuesioner yang digunakan dan dimasukkan ke BAB II Untuk menambahkan Teori yang dipaparkan didalam kuesioner 5 dimensi			
7.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki Teori BAB II b. Menambahkan Fenomena yang berfokus ke IGD serta membedakan BPJS dan Non BPJS c. Perbaiki Instrumen Penelitian			

8.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB III-IV a. Revisi Kuesioner			
9.	Selasa, 1 Juli 2025	Konsul BAB III-IV a. Revisi Kuesioner b. Menambahkan definisi bagian BAB II dan membedakan pembayaran Asuransi dan BPJS			
10.	Rabu, 2 Juli 2025	a. Revisi tabel dan Kuesioner yang disebarkan ke Rumah Sakit dan mengganti parameter. b. Revisi bagian daftar pustaka c. Revisi instrumen penelitian			
11.	Rabu, 3 Juli 2025	Revisi a. Penambahan materi di tinjauan umum b. Penambahan materi di tabel definisi operasional c. Revisi perbaikan penulisan			
12.	Jumat, 4 Juli 2025	ACC Proposal			

13	Kamis, 6 November 2025	Konsul BAB V-VI dan SPSS			
14	Senin, 17 November 2025	Konsul dari BAB V Pembahasan			
15	Selasa, 2 Desember 2025	Konsul Skripsi BA I-IV			
16	Senin, 15 Desember 2025	Konsul Skripsi terkait dari BAB V Pembahasan			
17	Senin, 12 Januari 2026	Konsul Skripsi a. Perbaikan simpulan b. Perbaikan daftar pustaka			
18	Selasa, 13 Januari 2026	Konsul Skripsi Penambahan data di bagian pengumpulan data			
19	Rabu, 14 Januari 2026	ACC Skripsi			

LEMBAR KONSUL

Nama dan NIM : 1. Aca Marthen Tanggulangan (C2214201001)
 2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Pembimbing I : Fitriyanti Pattaru', Ns., M.Kep

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	Kamis, 26 Juni 2025	ACC Judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar” a. Revisi Sampul, Daftar Isi, Sitasi, dan Spasi b. Penulisan Daftar Pustaka			
2.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki spasi tiap paragraf b. Perbaiki daftar pustaka c. Revisi kuesioner kontrol diri			

3.	Selasa, 1 Juli 2025	Konsul BAB IV a. Revisi kuesioner b. Revisi daftar pustaka, sitasi, spasi, dan daftar isi			
4.	Rabu, 2 Juli 2025	a. Revisi instrumen penelitian b. Penulisan spasi, huruf, dan kapital			
5.	Jumat, 4 Juli 2025	ACC Proposal			
6.	Rabu, 17 Desember 2025	Konsul BAB I-VI a. Penulisan BAB I, II, III, IV, V, dan VI b. Penulisan daftar pustaka			
7.	Rabu, 7 Januari 2026	Perbaiki Abstrak			
8	Selasa, 13 Januari 2026	Konsul Skripsi a. Penambahan data di bagian pengumpulan data			
9	Kamis, 15 Januari 2025	ACC Skripsi			

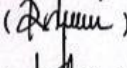
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Acha Marthen Tanggulangan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Wirmando, Ns., M.Kep. ()
Pembimbing 2 : Fitriyanti Patarru', Ns., M.Kep ()
Penguji 1 : Rosdewi, S.Kp., MSN ()
Penguji 2 : Kristia Novia, Ns., M.Kep ()

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 02 Februari 2026

Mengetahui,

Kepala STIK Stella Maris Makassar



Fransiska Anita B.P.S., Ns., M.Kep.Sp.Kep.MB.,Ph.D
NIDN: 0913098201

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : 1. Acha Marthen Tanggulangan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang
Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD
Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Telah disetujui oleh Dewan Pembimbing dan dinyatakan diterima
sebagai bagian persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi.

Ditetapkan di : Makassar
Tanggal : 29 Januari 2026

Dewan Pembimbing

Pembimbing 1



(Wirmando, Ns., M.Kep.)
NIDN: 0929089201

Pembimbing 2



(Fitriyanti Patarru', Ns., M.Kep)
NIDN: 0907049202

Lampiran 13. Lembar Konsultasi**LEMBAR KONSUL**

Nama dan NIM : 1. Aca Marthen Tanggulangan (C2214201001)
2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Program Studi : Sarjana Keperawatan

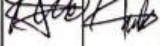
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Pembimbing I : Wirmando, Ns., M.Kep

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	Selasa, 13 Maret 2025	Pengajuan judul proposal			
2.	Selasa, 1 April 2025	ACC Judul "Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar"			
3.	Rabu, 16 April 2025	Konsul BAB I a. Tambahkan data awal pada latar belakang dan fenomena yang di IGD b. Mencari kuesioner untuk disebar ke			

		Pasien BPJS dan Non BPJS			
4.	Jumat, 20 Juni 2025	Konsul BAB I-II a. Hubungkan isi dari masing-masing paragraf pada latar belakang b. Gabungkan penelitian-penelitian sebelumnya menjadi 1 paragraf c. Perbaiki sitasi			
5.		Konsul BAB I-IV a. Simpulkan definisi dari para peneliti b. Tambahkan contoh Fenomena bagian rumusan masalah dan fenomena yang berfokus ke Instalasi Gawat Darurat. c. Sesuaikan teori pada bab II dengan parameter pada kuesioner penelitian dan menambahkan definisi secara yang berfokus ke IGD d. Perbaiki sitasi pada bab II			

		e. Pelajari cara perhitungan skor hasil penelitian pada kedua variabel f. Pelajari cara menghitung sampel			
6.	Selasa, 24 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki rumusan masalah dan paragraf serta memperdalam fenomena yang berfokus ke IGD b. Perjelas populasi dan Kuesioner yang digunakan dan dimasukkan ke BAB II Untuk menambahkan Teori yang dipaparkan didalam kuesioner 5 dimensi			
7.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki Teori BAB II b. Menambahkan Fenomena yang berfokus ke IGD serta membedakan BPJS dan Non BPJS c. Perbaiki Instrumen Penelitian			

	membedakan BPJS dan Non BPJS			
c.	Perbaiki Instrumen Penelitian			

5 of 9

8.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB III-IV a. Revisi Kuesioner			
9.	Selasa, 1 Juli 2025	Konsul BAB III-IV a. Revisi Kuesioner b. Menambahkan definisi bagian BAB II dan membedakan pembayaran Asuransi dan BPJS			
10.	Rabu, 2 Juli 2025	a. Revisi tabel dan Kuesioner yang disebarkan ke Rumah Sakit dan mengganti parameter. b. Revisi bagian daftar pustaka c. Revisi instrumen penelitian			
11.	Rabu, 3 Juli 2025	Revisi a. Penambahan materi di tinjauan umum b. Penambahan materi di tabel definisi operasional c. Revisi perbaikan penulisan			
12.	Jumat, 4 Juli 2025	ACC Proposal			

13	Kamis, 6 November 2025	Konsul BAB V-VI dan SPSS			
14	Senin, 17 November 2025	Konsul dari BAB V Pembahasan			
15	Selasa, 2 Desember 2025	Konsul Skripsi BA I-IV			
16	Senin, 15 Desember 2025	Konsul Skripsi terkait dari BAB V Pembahasan			
17	Senin, 12 Januari 2026	Konsul Skripsi a. Perbaikan simpulan b. Perbaikan daftar pustaka			
18	Selasa, 13 Januari 2026	Konsul Skripsi Penambahan data di bagian pengumpulan data			
19	Rabu, 14 Januari 2026	ACC Skripsi			

LEMBAR KONSUL

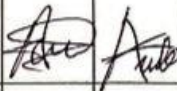
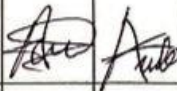
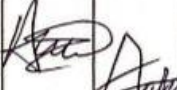
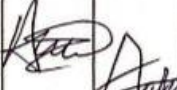
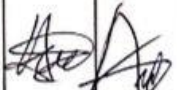
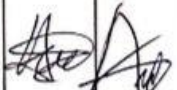
Nama dan NIM : 1. Aca Marthen Tanggulungan (C2214201001)
 2. Ana Marina Koryesin (C2214201005)

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar

Pembimbing I : Fitriyanti Patarru', Ns., M.Kep

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan		
			Peneliti		Pembimbing
			I	II	
1.	Kamis, 26 Juni 2025	ACC Judul "Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan BPJS dengan Non BPJS di IGD Rumah Sakit Akademis Jaury Jusuf Putera Makassar" a. Revisi Sampul, Daftar Isi, Sitasi, dan Spasi b. Penulisan Daftar Pustaka			
2.	Senin, 30 Juni 2025	Konsul BAB I-IV a. Perbaiki spasi tiap paragraf b. Perbaiki daftar pustaka c. Revisi kuesioner kontrol diri			

3.	Selasa, 1 Juli 2025	Konsul BAB IV a. Revisi kuesioner b. Revisi daftar pustaka, sitasi, spasi, dan daftar isi			Fit
4.	Rabu, 2 Juli 2025	a. Revisi instrumen penelitian b. Penulisan spasi, huruf, dan kapital			bul
5.	Jumat, 4 Juli 2025	ACC Proposal			bul
6.	Rabu, 17 Desember 2025	Konsul BAB I-VI a. Penulisan BAB I, II, III, IV, V, dan VI b. Penulisan daftar pustaka			bul
7.	Rabu, 7 Januari 2026	Perbaiki Abstrak			hm
8	Selasa, 13 Januari 2026	Konsul Skripsi a. Penambahan data di bagian pengumpulan data			bul
9	Kamis, 15 Januari 2025	ACC Skripsi			hm