



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RS STELLA
MARIS MAKASSAR**

OLEH :

ANGELINA SAINA (C1914201006)

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

2023



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RS STELLA
MARIS MAKASSAR**

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

OLEH :

ANGELINA SAINA (C1914201006)

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

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini nama :

1. Angelina Saina (C191420106)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar benarnya.

Makassar, April 2023

Yang Menyatakan



Angelina Saina

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN

Skripsi penelitian ini diajukan oleh:

Nama : Angelina Saina (C1914201006)

Program studi : Sarjana Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan
Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di RS Stella Maris
Makassar

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

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 04 Mei 2023

Dewan Pembimbing

Pembimbing I



(Sr. Anita Sampe, SJMJ.,MAN)

NIDN: 0917107402

Pembimbing II



(Wirmando, Ns., M.Kep)

NIDN: 0929089201

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angelina Saina (C1914201006)
Program studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan
Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan

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 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar

DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Sr. Anita Sampe, SJMJ.,MAN
Pembimbing 2 : Wirmando, Ns.,M.Kep
Penguji 1 : Mery Sambo, Ns.,M.Kep
Penguji 2 : Yunita Gabriela Madu Ns.,M.Kep

(*Anita*)
(*Wirmando*)
(*Mery Sambo*)
(*Yunita*)

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 04 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua STIK Stella Maris Makassar
Siprihanus
Siprihanus Abdu. S.Si.S.Kep.,Ns,M.Kes
NIDN: 0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angelina Saina (C1914201006)

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

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 4 Mei 2023

Yang Menyatakan



Angelina Saina

MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI RS STELLA MARIS MAKASSAR

(Dibimbing oleh Sr. Anita Sampe dan Wirmando)

Angelina Saina

Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan. Untuk itu rumah sakit bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan serta memahami kebutuhan dari setiap pasien. Tuntutan masyarakat pada saat ini adalah pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien dalam hasil perawatan. Pada beberapa rumah sakit masih terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasional analitik* dengan pendekatan *consecutive sampling* dengan jumlah sampel 110 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian dianalisis menggunakan *uji chi-square* diperoleh nilai $p = 0,021$, yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Stella Maris Makassar disarankan kepada pihak rumah sakit untuk selalu menjaga mutu pelayanan dan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien BPJS

Referensi : 2018-2022

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
BPJS KESEHATAN DI RS STELLA MARIS MAKASSAR**

(Supervised by Sr. Anita Sampe and Wirmando)

Angelina Saina

ABSTRACT

The quality of hospital services is very important because it affects patient satisfaction, good quality health services can lead to a feeling of satisfaction in every patient. Low patient satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities. For this reason, hospitals compete competitively in fulfilling satisfaction and understanding the needs of each patient. The demands of the community at this time are health services that are easy, fast and comfortable so that they can provide satisfaction for patients in the results of treatment. In some hospitals there are still differences between what patients expect and the reality that patients feel about the quality of service. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS Kesehatan patients at the Stella Maris Hospital Makassar. The sampling technique was non-probability sampling. The method used in this study was analytic observational with a consecutive sampling approach with a total sample of 110 respondents who had fulfilled the inclusion mix. The results of the study were analyzed using the chi-square test and obtained a value of $p = 0.021$, which means that there is a relationship between service quality and patient satisfaction that has been given.

Keywords: Health Service Quality, BPJS Patient Satisfaction

References : 2018-2022

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMBUTAN..... | |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH..... | xiv |
| HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1. Tujuan Umum | 4 |
| 2. Tujuan Khusus | 4 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1. Manfaat Akademik | 5 |
| 2. Manfaat Praktis | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Umum Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan | 6 |
| 1. Defenisi Mutu Pelayanan Kesehatan | 6 |
| 2. Manfaat Mutu Pelayanan Kesehatan | 7 |
| 3. Faktor Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan | 8 |
| 4. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan | 9 |
| 5. Standar Mutu Pelayanan Kesehatan | 11 |
| 6. Indikator Perkembangan Mutu Pelayanan Kesehatan ... | 12 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien | 13 |
| 1. Defenisi Kepuasan Pasien | 13 |
| 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien | 14 |
| 3. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien..... | 15 |
| 4. Indikator Kepuasan Pasien | 15 |
| 5. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien | 17 |
| 6. Dimensi Kepuasan Pasien..... | 18 |
| C. Tinjauan Umum Tentang BPJS Kesehatan | 20 |
| 1. Defenisi BPJS Kesehatan | 20 |
| 2. Fungsi BPJS Kesehatan | 20 |
| 3. Prinsip BPJS Kesehatan | 21 |
| 4. Tugas BPJS Kesehatan | 21 |
| 5. Tujuan Dan Manfaat BPJS Kesehatan | 22 |

| | |
|---|--------------|
| 6. Wewenang BPJS Kesehatan | 22 |
| 7. Kebijakan Menurut Kelas BPJS | 23 |
| BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN | |
| A. Kerangka Konseptual | 25 |
| B. Hipotesis Penelitian | 26 |
| C. Defenisi Operasional | 26 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 28 |
| B. Tempat Dan Waktu Penelitian..... | 28 |
| C. Populasi Dan Sampel..... | 28 |
| D. Instrumen Penelitian..... | 30 |
| E. Pengumpulan Data Dan Prosedur Penelitian | 30 |
| F. Pengolahan Dan Penyajian Data | 31 |
| G. Etika Penelitian..... | 32 |
| H. Analisis Data | 33 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian | 35 |
| B. Pembahasan | 41 |
| BAB VI PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 47 |
| B. Saran..... | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 49 |
| LAMPIRAN | |

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “ *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di RS Stella Maris Makassar*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) di STIK 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. Siprianus Abdu, S,Si, S,Kep.,Ns, M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STIK Stella Maris Makassar
2. Fransiska Anita, S.Kep,Ns, M.Kep., Sp.Kep.MB selaku wakil ketua I bidang akademik dan Kerjasama
3. Mery Sambo, S.Kep.,Ns. M.Kep selaku ketua program studi sarjana keperawatan dan Ners STIK Stella Maris Makassar serta selaku penguji 1 yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
4. Matilda Paseno, S.Kep,Ns., M.Kes selaku wakil ketua bidang administrasi, keuangan, sarana dan prasarana STIK Stella Maris Makassar
5. Sr. Anita Sampe, SJMJ, Ns.,MAN selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Wirmando, Ns., M.Kep selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan untuk penyelesaian skripsi.
7. Yunita Gabriela Madu, Ns., M.Kep selaku penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
8. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik dan memberi pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
9. Orang tua dan saudara yang setia memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat menjadi langkah awal penelitian yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu keperawatan. Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan untuk perbaikan penulisan skripsi ini kedepannya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi sumber inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR TABEL

- Tabel 3. 1 Kerangka Konseptual
- Tabel 3. 2 Defenisi Operasional
- Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Ruangn Bernadeth RS Stella Mari Makassar
- Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruangn Bernadeth RS Stella Maris Makassar
- Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di ruangn Bernadeth RS Stella Maris Makassar
- Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruangn Bernadeth RS Stella Maris Makassar
- Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruangn Bernadeth RS Stella Maris Makassar
- Tabel 5. 6 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruangn Bernadeth RS Stella Maris Makassar

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

| | |
|------------------------|---|
| < | : Kurang Dari |
| ≥ | : Lebih Dari/Sama Dengan |
| p | : Peluang |
| α | : Alfa |
| - | : Sampai |
| WHO | : World Health Organization |
| BPJS | : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| Lost customer analysis | : Analisis Pelanggan yang Hilang |
| JKN | : Jaminan Kesehatan Nasional |
| SJSN | : Sistem Jaminan Sosial Nasional |
| Choice | : Kebebasan melakukan pilihan |
| Aminitas | : Kenyamanan |
| Primary Care | : Perawatan Utama |
| SPSS | : Statistical Program For Social Scien |
| Independen | : Variabel bebas |
| Dependen | : Variabel terikat |
| Bivariat | : Analisa yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel |
| Univariat | : Analisa yang dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dan presentase antar variabel |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---------------------------------------|
| Lampiran 1 | :Jadwal Kegiatan |
| Lampiran 2 | :Surat Permohonan Data Awal |
| Lampiran 3 | :Surat izin Penelitian |
| Lampiran 4 | :Lembar Persetujuan Menjadi Responden |
| Lampiran 5 | :Lembar Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 6 | :Surat Keterangan Selesai Penelitian |
| Lampiran 7 | :Master Tabel |
| Lampiran 8 | :Output SPSS |
| Lampiran 9 | :Bukti Dokumentasi |
| Lampiran 10 | :Surat Keterangan Uji Turnitin |
| Lampiran 11 | :Lembar Konsul |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya informasi dan teknologi dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini dapat memberikan dampak positif terhadap pola pikir masyarakat terhadap ekonomi, sosial dan kesehatan (Nursalam, 2017). Kesehatan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk hidup bermartabat dan produktif, dengan itu perlunya diberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi sehingga diharapkan mendapat layanan kesehatan yang optimal bagi pasien khususnya pasien BPJS. Untuk itu rumah sakit bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan serta memahami kebutuhan dari setiap pasien (Sarah et al., 2022).

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pasien, maka dari itu pelayanan yang bermutu merupakan suatu tuntutan masyarakat bagi rumah sakit yang harus dipenuhi. Tuntutan masyarakat pada saat ini adalah pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien dalam hasil perawatan. Pada beberapa rumah sakit masih terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan. Salah satu keluhan yang dirasakan pasien terlebih khusus pasien BPJS dimana ketidakpuasan dalam hal waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan saat hendak berobat maupun dalam menyediakan ruangan rawat inap yang membutuhkan waktu cukup lama (Tejanagara et al., 2022)

Kepuasan pelayanan kesehatan di dunia masih bervariasi, berdasarkan pada penelitian *World Health Organization (WHO)* tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Spanyol terdapat 10,8 % pasien merasa puas dan di Australia terdapat 70,4% puas dengan pelayanan kesehatan dan berdasarkan survei yang dilakukan di Yordania didapatkan 65,7% pasien puas dengan layanan medis sedangkan di Bangladesh terdapat 63,2% pasien puas dengan layanan medis (Alkomania, 2020). Di Indonesia menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap tingkat kepuasan pasien BPJS rendah yang mengindikasikan pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Rahayu et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis BPJS Kesehatan terjadi peningkatan persentase yaitu pada tingkat kepuasan pasien tercatat pada tahun 2016 didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS sebanyak 78,6%, sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien BPJS mencapai 79,5% (Tridiyawati & Prahasta, 2022). Kemudian pada tahun 2019 ditargetkan indeks kepuasan peserta BPJS meningkat menjadi 85% (Meistika et al., 2021).

Maka dari data tersebut terdapat berbagai prevalensi mengenai tingkat kepuasan pada pasien BPJS, seperti yang didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS di provinsi Jawa Timur pada tahun 2014 berada pada angka 87% sedangkan pada tahun 2015 lebih dari 90%. Hal ini membuat Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki indeks kepuasan pasien BPJS yang tinggi di Indonesia (Maiga et al., 2022). Hasil analisis data tingkat kepuasan pengguna BPJS di kota Makassar didapatkan bahwa

responden menyatakan puas sebesar 85% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 15%. Untuk sarana dan prasarana responden menyatakan tidak puas sebesar 10%, untuk rasa empati atau peduli tenaga kesehatan responden menyatakan tidak puas sebesar 7,5%, untuk dimensi kehandalan tenaga kesehatan dalam hal waktu responden menyatakan tidak puas sebesar 12,5%. (Rusman et al., 2018).

Berdasarkan data tersebut tingkat kepuasan pasien di kota Makassar masih mengalami permasalahan yang cukup serius dengan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit, bagi pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan maka pasien akan memutuskan akan pindah atau mencari rumah sakit lain yang memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan disebabkan dari beberapa faktor yaitu komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2021).

Berdasarkan hasil pengalaman dan observasi dilakukan peneliti terhadap pasien BPJS Kesehatan di ruangan Bernadeth RS Stella Maris Makassar didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa pasien BPJS mengeluh terkait dengan empati petugas serta ketidakjelasan petugas dalam memberikan atau menyampaikan informasi kepada pasien

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RS Stella Maris Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Kesehatan salah satu kebutuhan dasar manusia untuk hidup bermartabat dan produktif, dengan itu perlunya diberikan pelayanan medis yang bermutu tinggi sehingga diharapkan mendapat layanan kesehatan yang optimal bagi pasien khususnya

pasien BPJS. Untuk itu rumah sakit bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan serta memahami kebutuhan dari setiap pasien. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pasien, maka dari itu pelayanan yang bermutu merupakan suatu tuntutan masyarakat bagi rumah sakit yang harus dipenuhi. Pada beberapa rumah sakit masih terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian yang akan diteliti adalah “Apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Stella Maris Makassar”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RS Stella Maris Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan di RS. Stella Maris Makassar.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS. Stella Maris Makassar.
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS. Stella Maris Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pemahaman serta sebagai suatu sumber pembelajaran bagi mahasiswa (i) di STIK Stella Maris Makassar untuk meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tenaga Kesehatan (Perawat)

Bagi tenaga kesehatan RS Stella Maris Makassar dapat dijadikan sebagai masukan agar kedepannya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien sesuai yang diharapkan.

b. Bagi Institusi

Sebagai salah satu pertimbangan bagi RS Stella Maris dalam mengambil kebijakan untuk menjaga kualitas pelayanan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan serta sebagai sumber informasi bagi peneliti selanjutnya dan dikembangkan menjadi lebih sempurna.