

**PERBEDAAN KEPUASAN PEGAWAI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ACHMAD MUCHTAR  
KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS  
UNP Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik*



**DIAN ANISA**

**NIM 2012/1205840**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2017**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

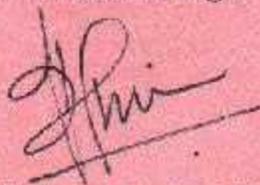
**PERBEDAAN KEPUASAN PEGAWAI DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD ACHMAD MUCHTAR  
KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Dian Anisa  
TM/NIM : 2012/1205840  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Februari 2017

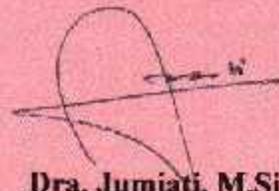
Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



**Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D**  
NIP. 19570416 198602 1 001

**Pembimbing II**



**Dra. Jumiati, M.Si**  
NIP. 19621109 198602 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas  
Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

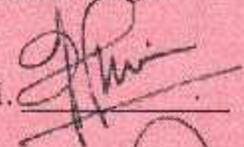
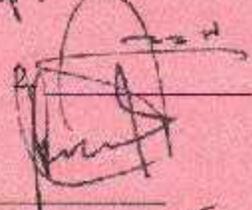
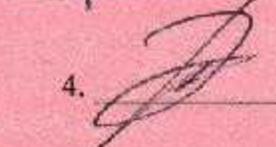
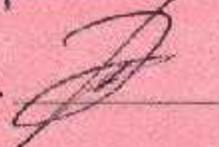
Pada hari Selasa, Tanggal 07 Februari 2017 Pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Judul** : **Perbedaan Kepuasan Pegawai dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi**

Nama : Dian Anisa  
TM/NIM : 2012/1205840  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Februari 2017

### Tim Penguji

|            | Nama                              | Tanda Tangan   |
|------------|-----------------------------------|--|
| Ketua      | : Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D  | 1.   |
| Sekretaris | : Dra. Jumiati, M.Si              | 2.  |
| Anggota    | : Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D | 3.  |
| Anggota    | : Zikri Alhadi, S.IP, MA          | 4.  |

Mengesahkan :  
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 196210011989031002

## KALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"... dan lihatlah dunia begitu luas, maku tebarkan senyum seiring mega-mega yang berarak, jangan berhenti berlari bila gerimis mulai jatuh, tetaplah tersenyum mungkin di suatu senja rintik gerimis dan sinar matahari akan berpadu membentuk lengkungan pelangi yang indah, pelangi penuh warna. Hidupkanlah dalam hatimu sebuah proses adalah jalan menuju sebuah hal yang kamu raih. Hidupkanlah dalam pikiranmu bahwa proses adalah suatu hal yang harus lebih kamu hargai. Dan hidupkanlah dalam tindakumu bahwa kamu berhak untuk berproses menjadi lebih baik lagi..." - Menuju Baik Itu Baik.

*Alhamdulillah. Alhamdulillah. Alhamdulillahirabbul alamin*

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu, dan akhirnya aku sampai ke titik ini, sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku Ya Allah SWT. Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada Mu Ya Allah SWT. Serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Dan para sahabat yang mulia.

*Semoga ini menjadi salah satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.*

Ku persembahkan skripsi ini untuk belahan jiwa ku Budadari ku yang tanpamu aku bukanlah siapa siapa di dunia ini Mamaku Tersayang (Hj. Masnel, SE.) serta orang yang mengufus segala edukasi, prinsip Papaku Tersayang (H. Antinis), Apa Ama yang telah memberikanku Do'a, semangat, kasih sayang yang selalu membimbing ku untuk tidak mudah putus asa, yang selalu mendengar keluh kesah ku ketika aku jatuh, dan selalu membangkitkan ku ketika malas melanda diri ini, dan Apa Ama yang selalu memberikan segalanya untukku. Terima Kasih Pa, Ma.. Dian sayang cinta Apa Ama

Kepada Abangku (Mulya Aditya, SE.) dan Adikku (Dimi Nabila soon SE amin) terima kasih tiada tara atas segala support yang telah diberikan selama ini, walaupun kita sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Maaf belum

bisa menjadi adik bagi abang, kakak bagi adek pamitan seutuhnya, tapi aku berusaha akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian. Dan semoga adek satu satunya si bungsi dapat menggapai keberhasilan (SE) juga di waktu yang tepat (jangan malas malas ya dek, ingat jakarta hukittinggi meski dekat di pandang jauh ketika dirasakan). Love You Abang Adek..

Kepada Dosen Pembimbing skripsiku Bapak Prof. Darman Lanin, M.Pd, Ph.D dan Ibu Dra. Juniati, M.Si, terima kasih banyak banyak Pak, Bu... Terima kasih atas kesediaannya untuk meluangkan waktu membimbing dari awal skripsi sampai akhir penyelesaian skripsi ini. Dan terima kasih untuk ilmu yang Bapak dan Ibu berikan. Saya tidak akan lupa atas bantuan Bapak dan Ibu dalam membimbing dan berdiskusi serta kesabaran dari Bapak dan Ibu. Pak, Dasman dan Bu Jun terima kasih sebanyak-banyaknya. Banyak hal yang diajarkan dan diajarkan selama proses skripsi ini dikerjakan sampai berakhir. Terima kasih..

Kepada seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih banyak untuk ilmu dan pengalaman yang sangat berarti yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada ku. Terima kasih juga kepada Kak Dija dan Umi Sil atas semua bantuan yang diberikan selama ini.

Kepada sahabatku Widya Syafitri, S.Pd yang telah menulahi dalam memperoleh gelarnya tetapi tak pernah sedikit pun melupakan aku, terima kasih terima kasih banyak banyak atas Do'a, bantuan, semangat 45, nasehat, hiburan, kemarahan, cerewetnya, dan dukungan ketika aku putus asa. Terima kasih iwid yang selalu ada meskipun jarak memisahkan kita. Love you iwid. Sahabatku Rista Kurniati, S.Pd teman seperjuangan teman sejalan teman pagi sampai sore terima kasih iken terima kasih untuk segalanya.. akhirnya kita wisuda bareng yaa ken.. Alhamdulillah semua berakhir dengan bahagia. Love you Iken. Sahabatku Rizka Mukhlisa, ST, Dini Putri Angelia, S.Ars, Rahmatul Ilni, S.Pd, Damia Liana, SE, Apak, Rizky (Terima kasih nasehat nasehatnya), Medriamel S.Tu, Mantatila, S.AP, Qibal, Naen, Elika Yolanda Revi. Terima kasih untuk do'a dan semangat yang kalian berikan kepadaku. Terima kasih terima kasih. Love you All

Kepada "ITUNG 20" Momie (Momon), Anisa (Bos Da Win), Selfi (Inya), Hanung, Mega, Rizka Nurafni, S.Pd, Nadia S.Pd, Ziza S.Pd, Indah, Dara, Hamfa (Ipeh), Mia, Yuli, Amik, Rizki, Zahra, Itaf, Buk Kos dan Pak Kos, terima kasih untuk semangat dan do'a yang di

berikan kepada ku. Terima kasih. Aku berharap kita bertemu kembali di lain kesempatan dan waktu. Good Luck Guys

Kepada adik-adik "IAN"13 dan "IAN"14 Lidya R, Uaru, Aras, Tika, Siska, Fadil, Digna, Jafri, Wulandari, Widya, dan lain-lain terima kasih atas bantuan kalian, semangat kalian, candaan kalian, do'a kalian. Aku tak akan melupakan kalian. Sukses untuk kalian. Maafkan jika kakak ini ada salah baik ucapan maupun tindakan baik sengaja maupun tidak sengaja. Maafkanlah. Terima kasih juga untuk hari-hari dan waktu kalian di masa-masa sulit di akhir proses skripsi ini. Love you guys.

Kepada teman-teman seperjuangan Hentia, Nadya, Fitri, dan lain-lain "IAN"12 yang tak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih yang tidak tara ku ucapkan.

Jangan menasa takut untuk melakukan semua hal yang kamu mau, tapi takutlah jika kamu tidak bisa menyukai tentang apa yang kamu sukai. Jangan sampai ketakutan atau bahkan malumu menenggelamkan semua potensi yang ada pada dirimu. Berenanglah jika ingin sampai pada tepian. Itu proses.

Di hidup ini kalau bisa tidak ada kata tertambat tapi lebih baik tertambat dari pada tidak sama sekali.

Kini skripsi ini yang dapat ku persembahkan kepada kalian semua. Terima kasih beribu-beribu bernilyar terima kasih ku ucapkan. Atas segala kekhilafan salah dan kekurangan kutundahkan hati meminta maaf.

Skripsi ini ku persembahkan

Umi Anisa, S.PP

Padang, 07 Februari 2017



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Anisa  
TM/NIM : 2012/1205840  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"Perbedaan Kepuasan Pegawai dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi"** adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Februari 2017  
Yang Membuat Pernyataan



Dian Anisa  
2012/1205840

## **ABSTRAK**

### **Dian Anisa 1205840/2012 : Perbedaan Kepuasan Pegawai dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pegawai paramedis dan non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi. Metode yang dipakai adalah Kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah komparatif dengan rancangan penelitian Ex Post Facto. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pegawai paramedis, pegawai non-medis, dan pasien peserta BPJS rawat inap dengan teknik penarikan sampel proportional random sampling. Pengumpulan data menggunakan angket dengan pengukuran skala likert. Angket telah dikatakan valid dan reliabel. Data dianalisis menggunakan t-test. Hasil penelitian bahwa terdapat perbedaan kepuasan pegawai paramedis dengan non-medis. Kemudian terdapat perbedaan kepuasan pegawai paramedis dengan kepuasan pasien. Selanjutnya terdapat perbedaan kepuasan pegawai non-medis dengan kepuasan pasien. Dan terdapat perbedaan kepuasan pegawai paramedis dan non-medis dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci: Kepuasan Pegawai, Kepuasan Pasien, Pelayanan**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perbedaan Kepuasan Pegawai dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terma kasih kepada Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku pembimbing I (satu) dan Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku pembimbing II (dua) yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bimbingan Beliau. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan Prof.Dr.Syafri Anwar, M.Pd dan Pembantu Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Ketua Dra. Jumiati, M.Si dan Bapak Sekretaris Zikri Alhadi, S.IP, MA Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan motivasi dan kemudahan untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar khususnya pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selam penulis berada di bangku kuliah.
4. Bapak/Ibu tim penguji skripsi saya ini: (1) Ibu Drs. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D (2) Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA yang telah menguji dan memberikan saran perbaikan untuk skripsi saya.
5. Seluruh pegawai Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan staf tata usaha di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Ermawati, M.Kes Direktur RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi yang telah memberikan izin untuk proses penelitian ini.
7. Teristimewa buat orang tuaku tercinta kepada Ayah H. Ardinis dan Ibu Hj. Masnel,SE serta kakakku Mulya Aditya, SE dan Adikku Dini Nabila yang

telah tulus dan ikhlas memberikan dorongan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2012 tanpa terkecuali yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT penulis memohon semoga jasa baik yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, Amin.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu kritikan dan saran yang membangun dari kesempurnaan. Maka dari kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| ABSTRAK .....  | i              |
| KATA PENGANTAR .....                                 | ii             |
| DAFTAR ISI.....                                      | iv             |
| DAFTAR TABEL.....                                    | vi             |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | viii           |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | ix             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                             |                |
| A. Latar Belakang Masalah.....                       | 1              |
| B. Identifikasi Masalah .....                        | 7              |
| C. Batasan Masalah.....                              | 7              |
| D. Rumusan Masalah .....                             | 7              |
| E. Tujuan Penelitian .....                           | 8              |
| F. Manfaat Penelitian .....                          | 9              |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                           |                |
| A. Konsep Kepuasan Kerja Pegawai .....               | 10             |
| B. Konsep Pegawai Non-Medis.....                     | 16             |
| C. Konsep Pegawai Paramedis .....                    | 18             |
| D. Konsep Kepuasan Pasien .....                      | 20             |
| E. Konsep Pasien Peserta BPJS.....                   | 23             |
| F. Konsep Pelayanan Kesehatan .....                  | 26             |
| G. Hubungan Kepuasan Kerja dan Kepuasan Pasien ..... | 27             |
| H. Kerangka Konseptual .....                         | 28             |
| I. Hipotesis.....                                    | 29             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                     |                |
| A. Jenis Penelitian.....                             | 31             |
| B. Variabel Penelitian .....                         | 31             |
| C. Defenisi Operasional.....                         | 32             |
| D. Lokasi Penelitian.....                            | 33             |
| E. Populasi dan Sampel .....                         | 33             |
| F. Jenis dan Sumber Data .....                       | 35             |
| G. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 36             |
| H. Instrumen Penelitian.....                         | 36             |
| I. Uji Coba Instrumen .....                          | 38             |
| J. Teknik Analisis Data.....                         | 41             |

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|   |    |
|---|----|
| A. Temuan Umum.....   | 46 |
| 1. Deskripsi Daerah Penelitian .....  | 46 |
| 2. Visi dan Misi .....  | 47 |
| 3. Karakteristik Responden .....  | 48 |
| B. Temuan Khusus.....   | 55 |
| 1. Deskripsi Variabel Penelitian.....   | 55 |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....  | 59 |
| 3. Analisis Perbedaan dan Uji Hipotesis .....   | 61 |
| C. Pembahasan.....  | 66 |
| 1. Perbedaan Kepuasan Kerja Pegawai Paramedis dengan Kepuasan Kerja Pegawai Non-Medis ..... | 66 |
| 2. Perbedaan Kepuasan Kerja Pegawai Paramedis dengan Kepuasan Pasien .....                  | 68 |
| 3. Perbedaan Kepuasan Kerja Pegawai Non-Medis dengan Kepuasan Pasien .....                  | 69 |
| 4. Perbedaan Kepuasan Kerja Pegawai Paramedis dan Non-Medis dengan Kepuasan Pasien .....    | 70 |
| D. Keterbatasan Penelitian .....  | 73 |

## BAB V PENUTUP

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 74 |
| B. Saran.....       | 74 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 76 |
|----------------------|----|

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

| <b>TABEL</b>   | <b>HALAMAN</b> |
|--|----------------|
| 3.1 Skala Ukur Instrumen Penelitian .....                                | 37             |
| 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....                                  | 37             |
| 3.3 Tingkat Reliabilitas .....   | 40             |
| 4.1 Karakteristik Responden Pegawai Paramedis Berdasarkan Jenis Kelamin  | 48             |
| 4.2 Karakteristik Responden Pegawai Paramedis Berdasarkan Umur.....      | 49             |
| 4.3 Karakteristik Responden Pegawai Paramedis Berdasarkan Pekerjaan .... | 50             |
| 4.4 Karakteristik Responden Pegawai Non-Medis Berdasarkan Jenis Kelamin  | 50             |
| 4.5 Karakteristik Responden Pegawai Non-Medis Berdasarkan Umur.....      | 51             |
| 4.6 Karakteristik Responden Pegawai Non-Medis Berdasarkan Pekerjaan...   | 52             |
| 4.7 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 52             |
| 4.8 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Umur .....                | 53             |
| 4.9 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Seberapa Sering Berobat.  | 54             |
| 4.10 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Pekerjaan.....           | 54             |
| 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Pegawai Paramedis .....         | 55             |
| 4.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Pegawai Non-Medis.....          | 56             |
| 4.13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....                          | 57             |
| 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian Secara Keseluruhan.....    | 58             |
| 4.15 Hasil Uji Normalitas .....  | 60             |
| 4.16 Hasil Uji Homogenitas 1 .....                                       | 60             |
| 4.17 Hasil Uji Homogenitas 2.....  | 61             |
| 4.18 Hasil Uji Homogenitas 3.....  | 61             |
| 4.19 Hasil Uji Independent Samples Test 1 .....                          | 62             |
| 4.20 Hasil Uji Independent Samples Test 2.....                           | 63             |

|   |    |
|---|----|
| 4.21 Hasil Uji Independent Samples Test 3 ..... | 64 |
| 4.22 Hasil Uji Independent Samples Test 4 ..... | 65 |

## **DAFTAR GAMBAR**

| <b>GAMBAR</b>   | <b>HALAMAN</b> |
|---|----------------|
| 2.1 Rantai Keuntungan Pelayanan .....                         | 27             |
| 2.2 Kerangka Konseptual Perbedaan Tiga Variabel Tunggal ..... | 28             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| LAMPIRAN                                   | HALAMAN |
|--|---------|
| 1. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....  | 78      |
| 2. Hasil Uji Coba Uji Coba Penelitian..... | 84      |
| 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....     | 95      |
| 4. Angket Penelitian.....                  | 96      |
| 5. Tabulasi Penelitian.....                | 97      |
| 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....            | 116     |
| 7. Hasil Analisis Data t-test.....         | 118     |
| 8. Hasil Distribusi Frekuensi.....         | 123     |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. (American Hospital Association, 1974 dalam Azwar, 2010:88).

Menurut Bustami (2011:16), Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Keberhasilan pelayanan tersebut bergantung pada peran serta aktif atau keterlibatan masyarakat dan perorangan yang terkait. Tim kesehatan (non-medis dan paramedis) memegang peranan penting dalam pelayanan ini. Tim kesehatan (non-medis dan paramedis) harus mendorong masyarakat untuk

mempercayai sepenuhnya semua usaha dan sumber daya mereka untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien (Rosemary, 1999:45).

Kualitas pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya, dan sarana pelayanan yang disediakan pihak rumah sakit serta lingkungan pelayanan. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2008:181), kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Paramedis dan tenaga penunjang non-medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien karena mereka merupakan konsumen utama di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diwujudkan oleh pegawai paramedis dan non-medis yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya karena pegawai yang mengalami kepuasan kerja akan menunjukkan produktifitas kerja yang lebih dan bertahan pada pekerjaannya. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan pada rumah sakit juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja pegawai rumah sakit. Pegawai yang mempunyai kepuasan kerja yang cukup baik diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang mereka berikan kepada pasien sehingga dapat menciptakan kepuasan pasien yang puas dan kepuasan pasien dapat dijadikan alat ukur menilai mutu pelayanan kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu jika sesuai standar yang berlaku dan harapan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan sesuai

dengan apa yang mereka harapkan demikian juga sebaliknya. Pegawai paramedis dan non-medis mempunyai peran yang besar terhadap proses dan timbulnya kepuasan pasien sebagai konsumen (Bustami, 2011:13)

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit terutama pegawai paramedis dan non-medis harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen, dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Menurut Sinambela (2011:4), masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang lebih ditetapkan (Sinambela, 2011:5).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (3) bahwasanya “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Dengan hal ini pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi peserta. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013.

Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. (Wikipedia, 2016). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan lembaga negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iuran dan peserta non bantuan iuran (Undang Undang Tentang BPJS). Dengan adanya badan jaminan sosial kesehatan ini bagi masyarakat yang tergabung kepesertaannya berharap bisa mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik dalam melakukan pengobatan baik rawat inap maupun rawat jalan dari pihak rumah sakit karena mereka merasa dengan bantuan pemerintah mereka tidak akan lagi mengalami kesulitan jika ingin melakukan pengobatan. Sebagaimana misi dari BPJS Kesehatan itu sendiri yang mengatakan akan menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan. (BPJS Kesehatan,2016)

Berdasarkan dari observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 15 Januari 2016 di RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi, penulis menemukan sistem layanan kesehatan yang terlihat tidak begitu baik oleh pegawai administrasi (non medis) dan maupun dari perawat (paramedis) kepada pasien peserta BPJS. Dalam hal ini penulis melihat pasien kesulitan dalam mengurus administrasi mengenai pengurusan surat izin rawat inap apalagi ketika pasien tersebut berasal dari daerah luar kota Bukittinggi. Pelayanan dari pihak rumah sakit terkesan berbelit-belit. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Emi (50 tahun) pasien asal Lubuk Sikaping yang penulis wawancarai pada tanggal 15 Januari 2016 mengatakan:

“Bagi saya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam pengurusan surat izin rawat inap begitu rumit apalagi kita yang menggunakan kartu BPJS. Keluarga pasien yang mengurus surat izin dari ruang rawat disuruh dulu ke bagian rekam medik dari rekam medik fotocopy dulu baru terus ke unit BPJS Kesehatan selesai dari unit BPJS Kesehatan disuruh fotocopy lagi surat kesehatan baru langsung ke ruang rawat. Jikanya ada yang kurang mengenai syarat administrasi maka keluarga pasien disuruh lengkapi karena kurangnya informasi yang diberikan perawat sebelumnya di ruang rawat sehingga kami berbelit-belit padahal antara ruang rawat dan unit administrasi tidak dekat”

Tidak hanya itu dalam observasi awal penulis juga melihat pasien peserta BPJS yang akan di operasi mendapatkan pelayanan penolakan secara halus oleh pihak rumah sakit dengan memberikan informasi ruang operasi penuh dan kekurangan dokter untuk melakukan operasi sehingga pasien tersebut harus dirujuk ke rumah sakit lain untuk segera mendapatkan operasi. Hal ini disampaikan oleh Pak Zam (43) beliau mengatakan:

“Anak saya mengalami patah tulang pada bagian kaki dan tangan akibat kecelakaan sehingga harus menjalankan operasi. Seharusnya operasi dilaksanakan Selasa malam (19 Januari 2016) namun faktanya hingga Rabu sore (20 Januari 2016) pasien belum juga dioperasi. Kalau dibiarkan lama-lama lukanya bisa membusuk. Kami keluarga pun udah bersitegang dengan tim medis karena tak dilayani dengan baik. Dari pada pasien terus terlantar di rumah sakit kami keluarga sepakat pasien dirujuk ke rumah sakit lain”

RSUD Achmad Muchtar juga kekurangan bangsal atau ruangan tunggu bagi keluarga pasien yang menunggu terutama pada ruang rawat interne dan bedah. Dari observasi yang penulis lakukan penulis menemukan ketika waktu istirahat sekitar pukul 13.00-14.00 keluarga pasien harus keluar dari ruangan pasien dan menunggu di luar karena tidak ada jam kunjung dan tidak adanya ruangan khusus untuk keluarga pasien yang menunggu maka keluarga pasien hanya duduk di

lorong rumah sakit yang masih dekat dengan pintu ruang rawat pasien itupun di lantai bukan di kursi.

Disini penulis melihat RSUD Achmad Muchtar juga kekurangan tenaga medis berupa dokter/perawat dan kekurangan tenaga non-medis bagian administrasi karena begitu banyak pasien yang berdatangan baik rawat jalan maupun rawat inap. Hal ini juga disampaikan oleh salah seorang perawat bernama Dewi (37 tahun) yang mengatakan:

“Perawat di rawat inap memiliki sisten kerja *shift*. Dewi mengatakan perawat yang bekerja pada shift malam di ruang rawat inap bedah hanya berjumlah dua orang sehingga kesulitan untuk melayani pasien yang ada di ruangan maupun pasien yang baru masuk sehingga kami terpaksa mengacuhkan pertanyaan dari keluarga pasien jika kondisi benar-benar sibuk dan mendesak disaat ada pasien yang baru masuk. Akibatnya kami juga sering mengeluh mudah lelah, mengalami pusing, dan gangguan tidur.”

Menurut penulis hal ini membuktikan bahwa kurangnya kepuasan kerja oleh pegawai rumah sakit menimbulkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien kurang baik dan kurang memadai sehingga terjadinya ketidakpuasan pasien. Sebaliknya jika pegawai puas dengan pekerjaannya maka pelayanan yang mereka berikan akan terlaksana dengan baik sehingga pasien selaku konsumen menerima kepuasan atas pelayanan tersebut. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan pegawai dan kepuasan pasien di RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi. Penelitian kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pegawai dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya kepuasan kerja bagi pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien berdampak buruk. Pasien peserta BPJS mengeluhkan pelayanan yang diberikan pegawai administrasi dan perawat yang terkesan membeda-bedakan mereka dengan pasien lainnya yang bukan peserta BPJS sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.
2. Masih banyaknya pasien peserta BPJS belum memahami mekanisme layanan kesehatan yang diterapkan pihak RSUD Achmad Muchtar sehingga berdampak pada layanan yang tidak lagi maksimal dan menimbulkan ketidakpuasan pasien.
3. Ruang rawat inap/ bangsal serta sarana prasarana lainnya yang tidak memadai dan terbatas.

## **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas diperoleh dimensi permasalahan yang begitu luas. Namun penulis ingin memberi batasan masalah secara jelas dan terfokus. Masalah yang menjadi objek penelitian dibatasi hanya pada perbedaan kepuasan pegawai paramedis dan non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi.

## **D. Rumusan Masalah**

Dari batasan masalah diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan antara kepuasan pegawai paramedis dengan kepuasan pegawai non-medis dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi?
2. Apakah terdapat perbedaan antara kepuasan pegawai paramedis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi?
3. Apakah terdapat perbedaan antara kepuasan pegawai non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi?
4. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pegawai paramedis dan non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui perbedaan antara kepuasan pegawai paramedis dengan kepuasan pegawai non-medis dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi
2. Untuk mengetahui perbedaan antara kepuasan pegawai paramedis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi
3. Untuk mengetahui perbedaan antara kepuasan pegawai non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi

4. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pegawai paramedis dan non-medis dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat inap dalam pelayanan kesehatan di RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan keilmuan yang terkait dengan ilmu administrasi negara khususnya, Pelayanan Publik dan Perilaku Organisasi.

##### **2. Secara Praktis**

- a. Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa mengenai pelayanan, kepuasan kerja pegawai, kepuasan pasien, dan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien dan kepuasan kerja pegawai
- b. Memberikan masukan kepada pimpinan RSUD Achmad Muchtar Kota Bukittinggi berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar sarjana administrasi publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang