

**Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar Atas Harapan dan  
Kepuasan Dari Perspektif Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam  
Kota Bandung Periode Juli–Agustus 2019**

**Joda Isham Satriadi,<sup>1</sup> R. Kince Sakinah,<sup>2</sup> Sandy Faisal<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung

<sup>2</sup>Departmen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Bandung

**Abstrak**

Sistem jaminan sosial nasional adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial, dimana salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai implementasi *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program JKN sejak tahun 2014. Namun, terdapat penurunan kepuasan pasien rawat jalan pada era JKN ini. Salah satu rumah sakit yang berkerjasama dengan BPJS adalah Rumah Sakit Al-Islam, sehingga peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Al-Islam. Hadiyati I dkk. mengembangkan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas kesehatan berdasar atas harapan pasien peserta BPJS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung dan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan berdasar atas harapan dan kepuasan pasien dari perspektif pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung periode Juli-Agustus 2019. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional dan menggunakan pendekatan potong lintang dari 62 responden sesuai estimasi besar proporsi yang diambil pada bulan Juli-Agustus 2019 di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan berdasar harapan dan kepuasan dari perspektif pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Al-Islam Kota Bandung sangat tinggi. Diharapkan hasil ini dapat membantu Rumah Sakit Al-Islam dalam memahami harapan pasien dengan tujuan untuk melakukan pengembangan serta perbaikan dalam kualitas pelayanannya.

**Kata kunci:** BPJS, Harapan, Kepuasan, Kualitas

**Korespondensi:** Joda Isham Satriadi. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung, Jalan Taman Sari Nomor 22, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Nomor Telpn: +6287820685156  
*E-mail:* jodaisham@gmail.com

## **Abstract**

*National social security system is a procedure for the implementation of social security programs, one of the program is National Health Insurance (NHI) as an implementation of Universal Health Coverage (UHC) in Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan formed since 2014 to organize NHI programs. However, there was a decline in patient satisfaction in NHI era. One of the hospitals that collaborate with BPJS is Al-Islam Hospital, so researchers conducted research at Al-Islam Hospital. Hadiyati I et al. were developing instruments that can be used to measure health quality based on the expectations of NHI participants, but there are no studies using this method. The purpose of this study was to determine the characteristics of patients using BPJS at Al-Islam Hospital in Bandung and to find an overview in quality of health services based on expectations and satisfactions from the perspective of patients that are using BPJS at Al-Islam Hospital Bandung City from July-August 2019. Descriptive observational research was used as the methods with cross-sectional approach from 62 respondents according to the estimated large proportion taken in July-August 2019 at Al-Islam Hospital Bandung. The results of this study reflected quality of health services based on expectations and satisfactions from the perspective of patients that are using BPJS at Al-Islam Hospital Bandung City were very high. It was hoped that these results can help Al-Islam Hospital Bandung City in understanding patient expectations with the aim to develop and improve quality of its services.*

**Keywords:** *BPJS, Expectations, Quality, Satisfactions*