

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS
TERHADAP CITRA PELAYANAN BPJS DI RUANGAN PENYAKIT
DALAM INFEKSIUS RSUD ABDOEL MOELOEK**

SKRIPSI

Oleh

SALSABILA KHARISMA MAKKI

NPM 2116031030



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS
TERHADAP CITRA LAYANAN BPJS DI RUANGAN PENYAKIT
DALAM INFEKSIUS RSUD ABDOEL MOELOEK**

Oleh:

SALSABILA KHARISMA MAKKI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS TERHADAP CITRA PELAYANAN BPJS DI RUANGAN PENYAKIT DALAM INFEKSIUS RSUD ABDOEL MOELOEK

OLEH

SALSABILA KHARISMA MAKKI

Layanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang krusial bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memiliki peran strategis dalam menjamin akses terhadap layanan medis yang berkualitas. Namun, persepsi negatif yang berkembang di kalangan pasien pengguna BPJS dapat berdampak pada citra layanan tersebut, terutama dalam unit-unit rawat inap seperti Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS di ruangan tersebut. Teori yang digunakan adalah teori persepsi konstruktif dari Richard Gregory. Persepsi pasien diukur melalui empat dimensi: pengalaman sebelumnya, harapan, emosi, dan konteks sosial; sedangkan citra pelayanan diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah responden sebanyak 84 pasien pengguna layanan BPJS di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,431 atau 43,1% yang berarti bahwa persepsi pasien pengguna layanan BPJS memiliki pengaruh sebesar 43,1% terhadap citra pelayanan BPJS, sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa persepsi pasien, baik dari sisi pengalaman maupun ekspektasi dan konteks sosial, berkontribusi besar dalam membentuk citra layanan kesehatan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Citra Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Persepsi Pasien, RSUD Abdoel Moeloek

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BPJS SERVICE USERS' PERCEPTIONS ON THE SERVICE IMAGE OF BPJS IN THE INFECTIOUS INTERNAL MEDICINE WARD OF RSUD ABDOEL MOELOEK

BY

SALSABILA KHARISMA MAKKI

Healthcare services are a fundamental necessity that is crucial for society. As the organizer of the national health insurance program, BPJS Kesehatan holds a strategic role in ensuring access to quality medical services. However, negative perceptions among BPJS service users can impact the public image of these services, particularly in inpatient units such as the Infectious Internal Medicine Ward at Abdoel Moeloek Regional General Hospital (RSUD Abdoel Moeloek). This study aims to determine the extent to which the perceptions of BPJS service users influence the image of BPJS services in that ward. The theoretical framework employed is Richard Gregory's theory of constructive perception. Patient perception is measured through four dimensions: past experience, expectations, emotions, and social context; while the service image is assessed through five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative method with a survey approach was used in this research. The number of respondents consisted of 84 BPJS service users in the Infectious Internal Medicine Ward at RSUD Abdoel Moeloek. Data were collected through questionnaire distribution and analyzed using simple linear regression. The results of the study show an R Square value of 0.431 or 43.1%, which means that patient perception of BPJS services has an influence of 43.1% on the service image, while the remaining 56.9% is influenced by other factors not examined in this study. This proves that patient perceptions—whether based on experience, expectations, or social context—significantly contribute to shaping the image of healthcare services.

Keywords: *BPJS Kesehatan, Healthcare Services, Patient Perception, RSUD Abdoel Moeloek, Service Image*

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS Terhadap Citra Pelayanan BPJS Di Ruangank Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek

Nama Mahasiswa : Salsabila Kharisma Makki

Nomor Pokok Mahasiswa : 2116031030

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Andi Windah, S.I.Kom., MComn&MediaSt
NIP. 198308292008012010

2. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si
NIP. 198109262009121004

MENGESAHKAN

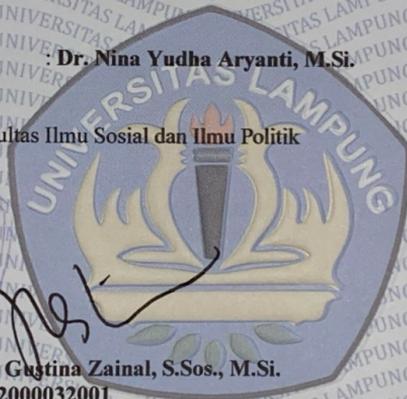
1. Tim Pengujii

Ketua : **Andi Windah, S.I.Kom., MComn&MediaSt.**



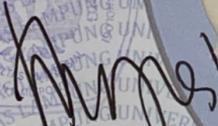
Penguji Utama : **Dr. Nina Yudha Aryanti, M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal lulus ujian skripsi : **14 Mei 2025**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Kharisma Makki
NPM : 2116031030
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Kelapa, No.8, Sepang Jaya
No. Handphone : 081957349940

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS Terhadap Citra Pelayanan BPJS Di Ruangannya Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek”** adalah benar- benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 11 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Salsabila Kharisma Makki
NPM 2116031030

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Salsabila Kharisma Makki, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 31 Mei 2003. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Hendra Seprully Makki, S.E. dan Ibu Meita Sulistiati. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Al-Azhar II dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya, penulis meneruskan pendidikan di SD Negeri 2 Rawalaut

dan lulus pada tahun 2015. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMP Negeri 1 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2018. Sekolah Menengah di SMA Negeri 5 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam mengikuti berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan seperti Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Komunikasi Universitas Lampung sebagai anggota bidang *Public Relations* periode 2023. Pada semester enam penulis melangsungkan kegiatan Magang Bersertifikat Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) FISIP Unila di PT. Telkomsel *Branch* Lampung. Penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Buko Poso, Kecamatan Way Serdang, Kabupaten Mesuji selama 40 hari.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Berkat pertolongan-Nya, penulis dapat melalui setiap tahapan dalam perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini dengan baik.

Untuk kedua orang tuaku tercinta, Bapak Hendra Seprully Makki, S.E. dan Ibu Meita Sulistiati yang telah memberikan cinta, doa, semangat, serta pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala dukungan moril dan materiil yang tidak ternilai.

Untuk kakak dan adik-adikku yaitu Kakak Raihan, Adik Sawsan, dan Adik Kayla Yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan cinta kasih yang tulus selama proses ini berlangsung.

Dan tidak lupa untuk diriku sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk segala usaha dan doa—semoga ini menjadi awal dari pencapaian-pencapaian berikutnya.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(QS. Al-Baqarah: 216)

“You can't change what happened, but you can change what will happen”

-Sebastian Vettel

“Treat others as you want to be treated”

-Unknown

SANWACANA

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang Tuhan berikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS Terhadap Citra Pelayanan BPJS Di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek”** sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari berbagai kekurangan. Namun, dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunannya. Berkat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., Asean Eng., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
4. Bapak Ahmad Rudy Fardiyani S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung.
5. Ibu Andi Windah, S.I.Kom., MComn&MediaSt. selaku dosen pembimbing skripsi yang tidak hanya berperan sebagai pembimbing namun juga sosok yang sangat menginspirasi penulis. Terima kasih banyak penulis ucapkan atas semua bimbingan, arahan, ilmu, dan pengalaman-pengalaman berharga yang tidak hanya mengenai skripsi penulis.

6. Ibu Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji skripsi penulis atas semua bimbingan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen, staff administrasi, serta keluarga besar Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas segala pengetahuan, dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Hendra Seprully Makki, S.E. dan Ibu Meita Sulistiati. Terima kasih atas segala doa, cinta, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengalir dalam setiap langkahku. Tanpa dukungan dan keikhlasan kalian, aku tak akan mampu berdiri sampai pada titik ini. Setiap pencapaian yang diraih, termasuk selesainya karya ini, adalah persembahan untuk kalian—sebagai bentuk kecil dari baktiku yang belum sebanding dengan kasih sayang yang telah kalian curahkan.
9. Kakak Raihan dan adik-adikku Sawsan dan Kayla. Terima kasih atas segala dukungan yang kalian berikan kepadaku selama proses pengerjaan skripsi ini.
10. Untuk Dhea Chantika dan Diah Ayu Permata, terima kasih telah menjadi tempat berbagi segala keluh kesah, dukungan, dan semangat. Terima kasih telah percaya, menemani, dan membantu—bukan hanya dalam akademik, tapi juga dalam kehidupan.
11. Untuk tim spidey yaitu Aulia Zahra dan Maharani Suci Aprilia yang merupakan teman-teman seperbimbingan penulis, terima kasih atas segala bantuan dan kebersamaan kita dalam berbagai urusan dan acara yang selalu menyenangkan.
12. Untuk Billy, Yovitha, Salfana, Umi, dan Cindy yang selalu kebersamaian penulis, kehadiran kalian bukan hanya membantu menyelesaikan perkuliahan, tapi juga menguatkan dalam menghadapi jatuh bangun kehidupan mahasiswa. Dari obrolan ringan di kantin, kerja kelompok dadakan, hingga begadang menyelesaikan laporan—semuanya akan selalu terkenang.

13. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Robbie Kurniawan yang menjadi salah satu penyemangat yang selalu ada dalam masa-masa suka dan duka penulis, selalu meyakinkan penulis ketika ragu. Terima kasih telah menjadi seseorang yang senantiasa mendengarkan cerita penulis dengan baik, penasehat yang baik, dan senantiasa menghibur penulis dikala jenuh. Terima kasih atas semua waktu, tenaga, dan materi yang telah diberikan, semoga kebaikanmu dibalaskan berkali-kali lipat dan semoga segala niat baikmu dipermudah.
14. Untuk teman-teman *Public Relations* kepengurusan 2023, terima kasih telah menjadi keputusan paling baik yang pernah penulis buat selama menjadi bagian HMJ Ilmu Komunikasi. Terima kasih atas banyaknya tawa dan kehangatan yanga kalian berikan. Semoga semua langkah kita kedepannya selalu dipermudah dan semoga kita semua bisa selalu *Keep in touch*.
15. Kepada teman-teman tidak terdugaku Anita, Galuh, Shinta, Dina yang selalu memberikan dukungan serta semangat. Serta Arum, Dinda, Dila, dan Dea yang menemani masa-masa awal perkuliahan penulis. Semoga dimanapun kalian berada kebaikan akan selalu menyertai kalian.
16. Kepada teman-teman SMA yaitu Putri, Fajar, Salwa, Gita, Alya, Imam, dan Dayat yang masih membersamai penulis dan memberikan dukungan.
17. Untuk teman-teman KKN Desa Buko Poso tahun 2024 yang menemani penulis menyelesaikan kewajiban KKN.
18. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan berkontribusi selama proses pengerjaan skripsi ini.

Bandar Lampung, 08 Mei
2025
Penulis,

Salsabila Kharisma Makki

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pikir	8
1.6 Hipotesis.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori.....	13
2.2.1 Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.2 Pelayanan Kesehatan	15
2.2.3 Citra Pelayanan Kesehatan	15
2.2.4 Teori Persepsi Konstruktif Richard (Gregory, 1970)	17
III. METODE PENELITIAN	20
3.1 Tipe Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Variabel Penelitian	20
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	20
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	21
3.4 Definisi Konseptual.....	21
3.4.1 Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS.....	21
3.4.2 Citra Pelayanan BPJS	22
3.5 Definisi Operasional.....	23
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.6.1 Populasi.....	27
3.6.2 Sampel	27
3.7 Sumber Data.....	29
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.9 Skala dan Penentuan Skor.....	29
3.10 Teknik Pengujian Instrumen	30
3.10.1 Uji Validitas.....	30
3.10.2 Uji Reliabilitas	31
3.11 Teknik Pengolahan Data	32
3.12 Teknik Analisis Data.....	33

3.13 Pengujian Hipotesis.....	34
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum RSUD Abdoel Moeloek dan Ruang Penyakit Dalam Infeksius	35
4.2 Gambaran Umum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	36
4.3 Hasil Pengujian Instrumen	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.4 Hasil Uji Data.....	43
4.4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.4.2 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS (Variabel X).....	44
4.4.3 Statistik Deskriptif Variabel Citra Pelayanan BPJS (Variabel Y).....	64
4.5 Hasil Analisis Data.....	91
4.5.1 Uji Normalitas.....	91
4.5.2 Uji Regresi Linear Sederhana	92
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi	92
4.6 Uji Hipotesis.....	93
4.7 Pembahasan	95
4.7.1 Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS.....	96
4.7.2 Citra Pelayanan BPJS	99
4.7.3 Pengaruh Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS Terhadap Citra Pelayanan BPJS di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek.....	101
V. PENUTUP	106
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	11
2. Definisi Operasional	23
3. Jumlah pasien pengguna layanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek dalam periode bulan September- November 2024	27
4. Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS (Variabel X).....	40
5. Hasil Uji Validitas Citra Pelayanan BPJS (Variabel Y).....	41
6. Kriteria Reliabilitas.....	42
7. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel X.....	42
8. Hasil Output Uji Reliabilitas Variabel Y.....	42
9. Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	43
10. Dimensi Instrumen Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS.....	44
11. Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Layanan BPJS pada Kunjungan Sebelumnya (X1).....	45
12. Pernyataan Responden Mengenai Pengalaman Positif Pasien Dengan Layanan BPJS Sebelumnya (X2)	45
13. Pernyataan Responden Mengenai Layanan BPJS Sebelumnya yang Membantu Pasien Menyelesaikan Masalah Mereka (X3)	46
14. Pernyataan Responden Mengenai Pengalaman Pasien Sebelumnya dengan BPJS Telah Memenuhi Ekspetasi Mereka (X4)	47
15. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Pengalaman Sebelumnya.....	48

16. Pernyataan Responden Mengenai Harapan Pasien Terhadap Pemberian Layanan Yang Berkualitas Dari BPJS (X5).....	49
17. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Percaya Pasien Terhadap Pelayanan BPJS (X6).....	50
18. Pernyataan Responden Mengenai Harapan Pasien Terhadap Proses Administrasi Yang Mudah dan Cepat (X7).....	51
19. Pernyataan Responden Mengenai Keyakinan Pasien Terhadap BPJS (X8)....	52
20. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Ekspetasi atau Harapan	53
21. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Senang Pasien Akan Layanan Yang Diberikan Oleh BPJS (X9).....	54
22. Pernyataan Responden Mengenai Perasaan Dihargai Pasien Oleh Petugas 54BPJS (X10).....	55
23. Pernyataan Responden Mengenai Proses Pelayanan BPJS Yang Membuat Pasien Merasa Nyaman dan Tenang (X11).....	56
24. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Kecewa Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS (X12).....	56
25. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Emosi.....	57
26. Rekapitulasi Jawaban Pernyataan Negatif Dimensi Emosi	58
27. Pernyataan Responden Mengenai Banyaknya Opini Positif yang Didengar Pasien Tentang Layanan BPJS Dari Keluarga atau Teman (X13).....	59
28. Pernyataan Responden Mengenai Lingkungan Sosial Pasien Mempengaruhi Pandangan Pasien Terhadap Layanan BPJS (X14).....	60
29. Pernyataan Responden Mengenai Seringnya Pasien Mendengar Keluhan Mengenai Layanan BPJS Dari Orang Lain (X15)	61
30. Pernyataan Responden Mengenai Dukungan Keluarga Pasien Dalam Menggunakan BPJS Sebagai Pilihan Utama Untuk Layanan Kesehatan (X16)	61
31. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Konteks Sosial dan Lingkungan.....	62
32. Rekapitulasi Jawaban Pernyataan Negatif Dimensi Konteks Sosial dan Lingkungan.....	62
33. Dimensi Instrumen Citra Pelayanan BPJS	64
34. Pernyataan Responden Mengenai Kondisi Ruangan dan Peralatan Medis Yang Disediakan (Y1).....	65

35. Pernyataan Responden Mengenai Tempat Tunggu Untuk Pasien (Y2)	65
36. Pernyataan Responden Mengenai Ruang Perawatan Pasien (Y3).....	66
37. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Nyaman Pasien dengan Fasilitas Fisik Yang Disediakan (Y4).....	67
38. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Bukti Fisik (Tangibles).....	68
39. Pernyataan Responden Mengenai Pelayanan yang Diberikan Oleh Petugas Konsisten dan Dapat Diandalkan (Y5).....	69
40. Pernyataan Responden Mengenai Petugas Pelayanan Yang Telah Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien (Y6).....	70
41. Pernyataan Responden Mengenai Proses Pengobatan yang Sudah Berjalan Sesuai Dengan Prosedur Yang Ditetapkan (Y7)	71
42. Pernyataan Responden Mengenai Keluhan Pasien Yang Diselesaikan Oleh Petugas Pelayanan Dengan Tepat dan Cepat (Y8).....	71
43. Pernyataan Responden Mengenai Kepercayaan Pasien Tentang Pelayanan Yang Selalu Tepat Waktu (Y9)	72
44. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Keandalan (Reliability).....	73
45. Pernyataan Responden Mengenai Kecepat Tanggapan Petugas Pelayanan Dalam Merespons Kebutuhan Pasien (Y10)	75
46. Pernyataan Responden Mengenai Pasien Yang Tidak Perlu Menunggu Lama Untuk Mendapatkan Layanan (Y11)	76
47. Pernyataan Responden Mengenai Ketanggapan Petugas Pelayanan Dalam Menangani Setiap Permintaan dan Pertanyaan Pasien (Y12)	77
48. Pernyataan Responden Mengenai Pelayanan BPJS yang Selalu Diberikan Dengan Cepat dan Efisien (Y13)	78
49. Pernyataan Responden Mengenai Kesigapan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Pasien (Y14).....	78
50. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	79
51. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Aman dan Terlindung Pasien Terhadap Layanan Yang Diberikan Oleh BPJS (Y15)	81
52. Pernyataan Responden Mengenai Kompetensi Petugas Pelayanan (Y16).....	81
53. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Percaya Pasien Terhadap Kesesuaian Pelayanan BPJS dengan Standar Pelayanan Kesehatan (Y17).....	82

54. Pernyataan Responden Mengenai Keyakinan Terhadap Jaminan Layanan Berkualitas yang Diberikan Oleh BPJS (Y18).....	83
55. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Tidak Khawatir Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh BPJS (Y19).....	84
56. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Jaminan (Assurance)	84
57. Pernyataan Responden Mengenai Kepedulian Petugas Pelayanan Terhadap Pasien (Y20).....	86
58. Pernyataan Responden Mengenai Perhatian Petugas Pelayanan Kepada Masing-Masing Pasien (Y21)	87
59. Pernyataan Responden Mengenai Petugas Pelayanan yang Memberikan Pelayanan yang Sesuai dengan Kondisi Pasien (Y22)	88
60. Pernyataan Responden Mengenai Sikap Ramah dan Sabar Petugas Pelayanan Kepada Pasien (Y23)	88
61. Pernyataan Responden Mengenai Rasa Dihargai Pasien oleh Petugas Pelayanan (Y24)	89
62. Rekapitulasi Jawaban Dimensi Empati (Empathy)	90
63. Hasil Output Uji Normalitas	91
64. Hasil Output Uji Regresi Linear Sederhana	93
65. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi.....	94
66. Derajat Hubungan Pearson Correlation (r).....	94
67. Hasil Output Uji Hipotesis.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pasien BPJS Ruang Penyakit Dalam Infeksius Januari-November 2024.....	4
2. Bagan Kerangka Pikir	9
3. Diagram P-Plots Uji Normalitas.....	92

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan dasar yang paling penting bagi masyarakat adalah layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi memiliki kekuatan untuk menghentikan dan mengobati penyakit, meningkatkan kesehatan masyarakat, dan menjadi investasi yang bijaksana dalam pembangunan berkelanjutan (Adiyanta, 2020). Dalam hal penyediaan layanan kesehatan, kualitas didefinisikan sebagai kepedulian dan fokus pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai dasar layanan dan sebagai prasyarat yang harus dipenuhi untuk memuaskan masyarakat secara keseluruhan (Fahrizal & Kantohe, 2022). Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan sejumlah syarat yang harus dipenuhi, antara lain terkait infrastruktur, fasilitas, dan sumber daya manusia (SDM). Salah satu faktor penting yang mendukung pelayanan kesehatan adalah sumber daya manusia (SDM) kesehatan. Untuk mencapai derajat kesehatan yang ideal, SDM kesehatan berperan dalam meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat (Silitonga, 2020). Sebagai hasilnya, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan akan mempengaruhi kecenderungan pasien untuk mengunjungi penyedia layanan kesehatan lagi ketika mereka jatuh sakit dan membutuhkan perhatian medis.

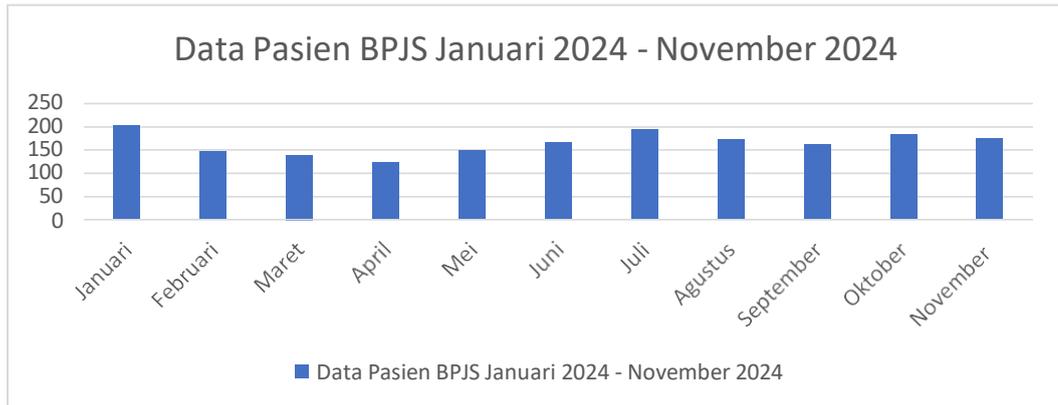
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah salah satu fasilitas kesehatan yang dijalankan oleh pemerintah Republik Indonesia. Dua divisi dari BPJS adalah BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan mulai sudah beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan

adalah UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). BPJS Kesehatan menyatakan bahwa tanggung jawab utama organisasi ini adalah menyelenggarakan program jaminan kesehatan (bpjs-kesehatan.co.id). Penjelasan dalam Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menyatakan bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan ekuitas, semakin mendukung hal ini. Tujuannya adalah untuk menjamin agar peserta memperoleh perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan dan manfaat pemeliharaan kesehatan. (UU RI No. 40 Tahun 2004). Jutaan orang Indonesia telah mengandalkan BPJS Kesehatan sebagai sistem utama untuk mendapatkan layanan kesehatan sejak didirikan pada tahun 2014. Namun, seiring dengan berkembangnya jangkauan layanan, persepsi tentang kualitas layanan BPJS Kesehatan terbagi dan sering diperdebatkan, terutama di antara mereka yang benar-benar menggunakannya.

Di sisi lain, bagaimana masyarakat umum memandang layanan kesehatan BPJS adalah hasil langsung dari pengalaman mereka sendiri dalam mengakses perawatan medis. Banyak faktor, termasuk waktu tunggu yang lama, proses administrasi yang sulit, kualitas interaksi dengan para profesional medis, dan kondisi fasilitas perawatan kesehatan, semuanya berdampak pada persepsi ini. Kepuasan pasien dan tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem BPJS secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh citra layanan yang tercipta sebagai hasil dari pengalaman ini (Kayame, 2023). Beberapa artikel yang merinci keluhan pasien tentang layanan BPJS yang mereka terima semakin memperkuat hal ini. Artikel BBC Indonesia.com yang pertama kali mengangkat keluhan ini mengatakan bahwa pasien yang menggunakan layanan BPJS menerima perlakuan yang berbeda dengan pasien yang tidak menggunakan layanan BPJS (<https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn06g268n6vo>, 20 Maret 2024). Antaranews.com memiliki artikel lain yang berisi keluhan tentang layanan BPJS. Menurut sebuah artikel dalam publikasi ini, Ali Ghufron Mukti, direktur utama BPJS Kesehatan, menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama

dan perlakuan diskriminatif adalah masalah utama yang diangkat oleh para pasien selama tujuh tahun terakhir saat memanfaatkan layanan BPJS (Firdaus, 8 Maret 2024). Menurut kelompok advokasi BPJS Watch, terdapat 109 kasus diskriminasi terhadap pasien yang menggunakan layanan BPJS terkait dengan distribusi obat, penerimaan kembali, dan penonaktifan keanggotaan.

Salah satu rumah sakit terbesar di Provinsi Lampung adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abdoel Moeloek yang terletak di Bandar Lampung. Dengan status akreditasi B, RSUD Abdoel Moeloek telah menjadi bagian dari sistem layanan kesehatan Provinsi Lampung sejak tahun 1914. Sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Lampung, RSUD Abdoel Moeloek menangani banyak pasien setiap harinya, termasuk pasien yang menggunakan layanan BPJS. Ruang Penyakit Dalam Infeksius, yang merawat pasien dengan berbagai penyakit infeksi, adalah salah satu departemen tersibuk di rumah sakit ini. Mayoritas pasien di unit ini adalah peserta BPJS yang sangat bergantung pada layanan yang ditawarkan. Tingkat layanan di ruangan ini, terutama yang berkaitan dengan masalah kecepatan layanan, ketersediaan obat, serta sikap dan perhatian staf medis, membentuk persepsi yang dimiliki oleh para pengguna BPJS Kesehatan. Berdasarkan data laporan pasien keluar dalam instalasi rawat inap ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek tercatat jumlah pasien pengguna layanan BPJS dalam periode bulan Januari 2024 sampai dengan bulan November 2024 mencapai 1.819 pasien dengan rata-rata pasien per bulannya berjumlah kurang lebih sebanyak 165 pasien (Laporan Bulanan Pasien Keluar Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Infeksius, 2024).



Gambar 1. Pasien BPJS Ruang Penyakit Dalam Infeksius Januari-November 2024

Sumber: Laporan Bulanan Pasien Keluar Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Infeksius diolah Peneliti, 2024

Kesadaran masyarakat akan hak mereka untuk mendapatkan “pengobatan yang layak” semakin meningkat akhir-akhir ini. Hal ini sejalan dengan ketentuan terkait kesehatan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009, yang menjamin setiap orang di negara ini memiliki akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, dan dengan harga yang terjangkau. Setiap orang atau sekelompok orang memiliki hak untuk memilih intervensi medis yang paling penting bagi mereka. Rumah sakit harus memperhatikan pelayanan dan keramahan terhadap pasien serta tidak melakukan diskriminasi terhadap pengguna layanan BPJS. Hal ini terutama berlaku untuk Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), yang merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat. Setiap pasien yang berkunjung ke rumah sakit berharap mendapatkan perawatan dan perhatian yang berkualitas untuk mempercepat kesembuhan dan kembalinya kesehatan mereka. Namun, pada kenyataannya, banyak rumah sakit di Indonesia termasuk Rumah Sakit Abdoel Moeloek masih belum memenuhi harapan pasien terutama pasien dengan BPJS dalam hal pelayanan. Pasien yang menggunakan layanan BPJS masih sering mengalami masalah seperti waktu tunggu yang lama serta birokrasi dan administrasi yang rumit. Layanan BPJS yang buruk dapat merusak citra layanan BPJS (Wulandari, 2021). Hal ini juga didukung oleh berita yang dimuat oleh iNews.com mengenai cerita

kronologi keluarga pasien BPJS yang meninggal diduga karena penelantaran oleh RSUD Abdoel Moeloek, di dalam artikel berita tersebut keluarga pasien BPJS tersebut mengungkapkan kekecewaan mereka atas tindakan penelantaran dan lambatnya penanganan rumah sakit (Afandi, 12 Februari 2020).

Menurut Wulandari (2022) Bagi lembaga BPJS Kesehatan, citra layanan sangat penting karena berdampak langsung pada kepuasan dan kepercayaan peserta. Citra yang baik akan meningkatkan loyalitas peserta, menumbuhkan kepercayaan publik, dan memperkuat posisi BPJS Kesehatan sebagai penyedia asuransi kesehatan nasional yang diakui. Selain itu, citra yang positif juga mendorong keterlibatan peserta dan pembayaran iuran yang konsisten, yang mana keduanya sangat penting bagi keberlanjutan program. Di sisi lain, citra negatif dapat melemahkan dukungan publik dan menghambat inisiatif untuk meningkatkan layanan. Oleh karena itu, keberhasilan dan kelangsungan hidup jangka panjang BPJS Kesehatan bergantung pada pemeliharaan citra layanan yang positif. Citra rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuannya untuk mengembangkan layanan; semakin positif citra rumah sakit di masyarakat, semakin banyak keuntungan yang dapat diperolehnya. Citra rumah sakit yang positif dapat menjadi salah satu standar yang digunakan rumah sakit untuk mengukur keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan perannya sebagai penyedia layanan kesehatan masyarakat (Purwanto dkk., 2022). Persepsi pasien terhadap kualitas perawatan yang mereka terima dipengaruhi oleh layanan BPJS Kesehatan rumah sakit, sehingga citranya sangat penting. Persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh fitur teknis layanan kesehatan tetapi juga oleh kesederhanaan proses administrasi, kenyamanan fasilitas, dan interaksi pasien dengan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap program asuransi kesehatan yang dikelola pemerintah dapat meningkat dengan citra yang positif. Di sisi lain, citra negatif dapat mengakibatkan ketidakpuasan peserta dan berkurangnya kepercayaan terhadap BPJS Kesehatan (Anfal, 2020).

Dalam konteks ini, penelitian tentang pengaruh persepsi pasien terhadap citra pelayanan BPJS telah dilakukan di berbagai tempat dengan hasil yang beragam. Gunawan dkk., (2022), dalam penelitiannya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap citra klinik Universitas Riau menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS berpengaruh terhadap Citra klinik. artinya dengan semakin puas pasien BPJS terhadap layanan yang dilakukan oleh pihak klinik Universitas Riau, ini menyebabkan Citra klinik mengalami peningkatan, maka dari itu, rasa puas yang besar dari pasien menyebabkan citra klinik menjadi lebih baik. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra klinik sebesar (pzx) 0,172. Klinik Pratama Universitas Riau Sehati 1 memiliki citra positif dimata pasien BPJS karna telah memberikan layanan terbaik mereka. Penelitian lain oleh Alvian (2022) mengenai pengaruh persepsi masyarakat tentang layanan terhadap minat peserta BPJS di Pekanbaru, ditemukan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan persepsi masyarakat tentang layanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi peserta BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien adalah faktor krusial yang memengaruhi citra pelayanan BPJS. Kondisi ini juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, khususnya di ruangan yang menangani penyakit-penyakit kritis seperti Ruang Penyakit Dalam Infeksius di RSUD Abdul Moeloek. Selain faktor teknis pelayanan, kualitas komunikasi antara pasien dan pelaku pelayanan kesehatan memainkan peran penting dalam membangun persepsi pasien. Dalam konteks komunikasi, persepsi pasien dapat dipahami melalui interaksi antarpribadi yang terjadi selama proses pelayanan, seperti bagaimana informasi diberikan, bagaimana keluhan ditangani, dan bagaimana empati disampaikan oleh petugas kesehatan. Oleh karena itu, judul penelitian “Pengaruh Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS Terhadap Citra Pelayanan BPJS Di Ruang Penyakit Dalam Infeksius Rsud Abdoel Moeloek” dipilih dengan tujuan untuk mengeksplorasi seberapa besar pengaruh persepsi pasien di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD

Abdoel Moeloek memandang pelayanan BPJS yang mereka terima.

Penelitian ini berfokus pada seberapa besar pengaruh persepsi pasien terhadap citra pelayanan BPJS di ruangan tersebut, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggali pengalaman, pendapat, dan perasaan pasien secara mendalam. Penelitian ini menjadi penting karena tidak hanya memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh persepsi pasien terhadap layanan BPJS, tetapi juga citra BPJS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh persepsi pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan terhadap citra pelayanan di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh persepsi pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan terhadap citra pelayanan di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang komunikasi kesehatan, terutama terkait persepsi dan citra organisasi kesehatan.
2. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi studi selanjutnya yang meneliti topik serupa, baik dalam konteks pelayanan BPJS Kesehatan maupun pelayanan kesehatan lainnya. Dengan memperlihatkan

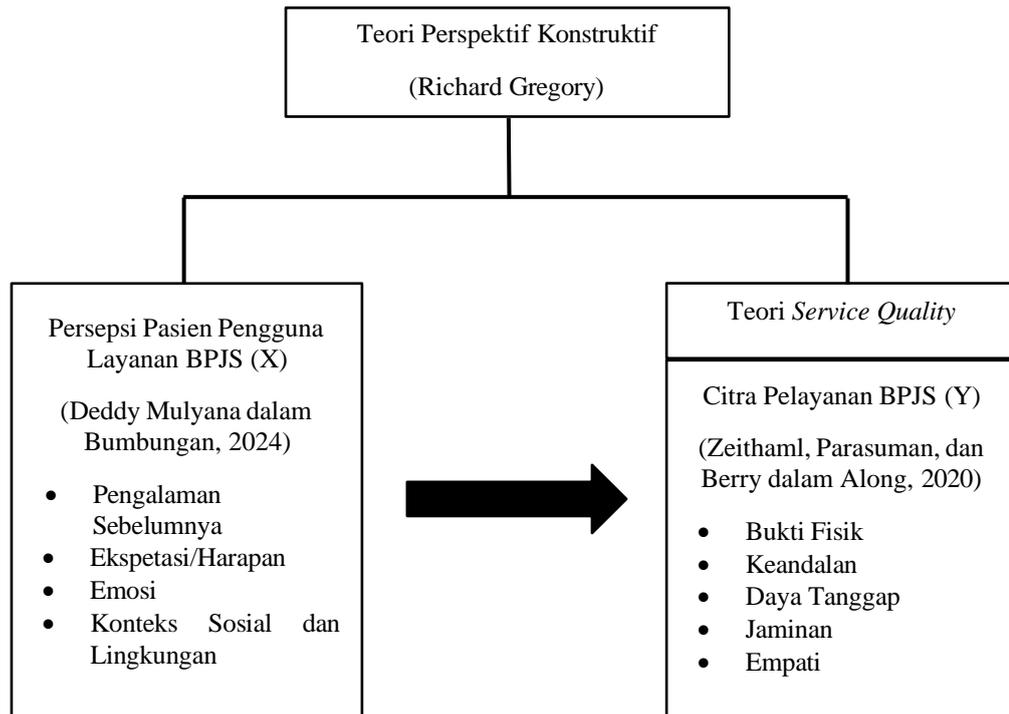
hubungan antara persepsi dan citra, penelitian ini memberikan dasar teoritis yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut di berbagai situasi rumah sakit atau program pelayanan kesehatan yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen BPJS Kesehatan dan rumah sakit, khususnya RSUD Abdoel Moeloek, untuk memahami lebih baik harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan pemahaman tersebut, pihak rumah sakit dan BPJS dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien.
2. Bagi RSUD Abdoel Moeloek, penelitian ini memberikan data konkret mengenai persepsi pasien di ruangan khusus seperti Ruang Penyakit Dalam Infeksius. Pihak rumah sakit dapat memanfaatkan hasil penelitian untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan mereka agar citra rumah sakit tetap positif di mata pasien.

1.5 Kerangka Pikir

Sugiyono (2013; dalam Bunbaban, 2022) mengatakan bahwa ketika melakukan penelitian terhadap objek yang dituju, peneliti menggunakan kerangka pemikiran atau alur penelitian sebagai landasan atau pola pemikirannya. Dengan demikian, kerangka pikir merupakan pola pikir yang digunakan peneliti ketika mengkaji suatu objek yang dapat menjawab arah rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berikut merupakan kerangka pikir dari penelitian ini.



Gambar 2. Bagan Kerangka Pikir

Sumber: Hasil olah peneliti, 2024

Berdasarkan bagan kerangka pikir tersebut dapat dikatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Persepsi pasien menjadi variabel bebas dalam penelitian ini, yang diukur melalui empat dimensi utama: pengalaman sebelumnya, ekspektasi atau harapan, emosi, dan konteks sosial. Persepsi pasien mencerminkan pengalaman mereka secara langsung terhadap layanan BPJS, harapan yang telah dimiliki sebelum menerima layanan, respons emosional terhadap proses pelayanan, serta pengaruh sosial dari lingkungan sekitar seperti opini keluarga atau teman. Sementara itu, citra pelayanan BPJS sebagai variabel terikat mencakup lima dimensi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi ini menggambarkan bagaimana fasilitas fisik, konsistensi pelayanan, kecepatan respons, kompetensi petugas, dan perhatian terhadap pasien dapat membentuk pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan.

Dalam alur logika masalah, persepsi pasien terhadap layanan BPJS dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman mereka selama menerima layanan tersebut. Banyak pasien melaporkan keluhan terkait waktu tunggu yang lama, birokrasi yang berbelit, hingga diskriminasi pelayanan. Faktor-faktor ini membentuk kesan awal yang kemudian memengaruhi ekspektasi pasien terhadap layanan yang akan diterima. Pengalaman buruk dapat memunculkan emosi negatif, seperti ketidakpuasan atau kekecewaan, yang kemudian berdampak pada penilaian mereka terhadap citra layanan. Sebaliknya, pelayanan yang sesuai dengan harapan, respons cepat dari petugas, dan perhatian yang diberikan kepada pasien dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap BPJS.

Hubungan logis antara persepsi pasien dan citra pelayanan ini menggambarkan bahwa persepsi yang positif akan menghasilkan citra yang baik terhadap layanan BPJS, sedangkan persepsi yang negatif cenderung memperburuk citra layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai seberapa besar pengaruh persepsi pasien terhadap citra pelayanan BPJS, khususnya di RSUD Abdoel Moeloek, sekaligus memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar citra BPJS semakin positif di mata masyarakat.

1.6 Hipotesis

Dugaan sementara dalam masalah penelitian dikenal sebagai hipotesis. Karena pengujian dan pengumpulan data dilakukan untuk menetapkan kebenaran hipotesis, hipotesis hanya berlaku sementara. Berdasarkan kerangka penelitian, berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini:

H0: Tidak terdapatnya pengaruh antara persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS.

H1: Terdapatnya pengaruh antara persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai panduan untuk menentukan apakah peneliti mengikuti prosedur yang benar atau salah ketika melakukan penelitian. Penelitian terdahulu telah membahas isu-isu terkait, sehingga menjadi dasar yang sangat penting untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian. Hasil penelusuran terhadap beberapa penelitian yang terkait peneliti sajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

1	Peneliti	Beben Alvian (2022) dari Universitas Islam Riau.
	Judul Penelitian	Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Terhadap Minat Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh persepsi masyarakat mengenai layanan terhadap minat peserta BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru.
	Metode Penelitian	Kuantitatif asosiatif.
	Hasil Penelitian	Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan BPJS Kesehatan, yang kemudian mempengaruhi minat mereka untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan.
	Persamaan Penelitian	Persamaan penelitian ini terletak pada topik yang dibahas yaitu mengenai persepsi terhadap pelayanan yang berpengaruh pada fasilitas layanan kesehatan BPJS.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang dibahas yaitu penelitian ini berfokus pada minat peserta BPJS, sedangkan penelitian yang akan berlangsung berfokus pada citra pelayanan BPJS.
	Kontribusi Penelitian	Penelitian ini berkontribusi dengan memberikan referensi mengenai persepsi.

2	Peneliti	Syahrul Gunawan, Zulkarnain, dan Samsir (2022) dari Universitas Riau
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS Terhadap Citra Klinik Pratama Universitas Riau Sehati I.
	Tujuan Penelitian	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap citra klinik pratama Universitas Riau sehati 1.
	Metode Penelitian	Kuantitatif dengan metode survey.
	Hasil Penelitian	Kepuasan pasien BPJS berdampak pada reputasi klinik. Oleh karena itu, semakin puas pasien BPJS dengan layanan yang diterima dari klinik di Universitas Riau, semakin baik reputasi klinik tersebut.
	Persamaan Penelitian	Penelitian ini dan penelitian yang akan berlangsung sama-sama menggunakan metode kuantitatif.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaannya terletak pada fokus objek pembahasan.
	Kontribusi Penelitian	Penelitian ini memberikan kontribusi berupa refrensi mengenai citra dalam konteks fasilitas kesehatan.
3	Peneliti	Kezia Gracella Bumbungan (2024) dari Universitas Lampung
	Judul Penelitian	Persepsi Siswa Terhadap Konten Hubungan Seksual Pra Nikah Melalui Media Sosial Studi Terhadap SMA Xaverius Bandarlampung.
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana persepsiremaja mengenai konten yang berhubungan dengan hubungan seksual di luar nikah.
	Metode Penelitian	Kualitatif.
	Hasil Penelitian	Murid-murid yang berasal dari latarbelakang agama yang beragam, orang tua yang telah bercerai, latar belakang budaya yang beragam, tingkat kecerdasan emosional yang beragam, dan ekspektasiyang berbeda mengenai individu yangmelakukan hubungan seksual pranikah, merasa seolah-olah tidak mendukung atau menormalkan keberadaan konten terkait hubungan seksual pranikah di media sosial. Setiap informan yang tidak setuju dengan konten tersebut memiliki latar belakang dan kepribadian yang unik, antara lain pendiamdan sulit bergaul, liberal dalam berpikir dan menerima budaya lain, cukup emosional, dan lain sebagainya.
	Persamaan Penelitian	Persamaan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan.
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan dari penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan sertatopik pembahasan penelitian.
	Kontribusi Penelitian	Memberikan kontribusi refrensi mengenaiteori persepsi konstruktif yang digunakan pada penelitian yang akan berlangsung.

Sumber: hasil olah peneliti, 2024

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Persepsi Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan

Proses di mana orang menginterpretasikan data sensorik untuk memahami lingkungan mereka dikenal sebagai persepsi. Persepsi pasien dalam konteks pelayanan kesehatan mengacu pada bagaimana mereka mengevaluasi atau bereaksi terhadap kualitas perawatan yang mereka terima (Jumarni, 2022). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada kebutuhan pasien, sehingga kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dilihat oleh penyedia layanan tetapi juga oleh apa yang dipikirkan pasien. Persepsi pasien sangat penting untuk menilai kualitas layanan kesehatan karena berdasarkan apa yang dipikirkan pasien tentang kualitas layanan kesehatan yang mereka terima, tingkat kepuasan pasien dapat meningkat (Kotler dalam Taekab, 2018). Pengalaman subjektif pasien dalam menerima perawatan medis juga memengaruhi persepsi mereka, selain realitas objektif. Akibatnya, berdasarkan pengalaman dan interaksi mereka dengan penyedia layanan, persepsi pasien mungkin berbeda meskipun layanan tersebut mungkin dianggap sesuai secara objektif.

Seseorang akan merasa senang jika hasil dari sebuah produk sesuai dengan harapannya. Hal ini dikenal sebagai kepuasan. Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kepuasan yang menunjukkan seberapa baik kinerja layanan kesehatan (Astutik dalam Riawati dan Wijaya, L. 2022). Ketika keinginan dan kebutuhan pasien terpenuhi dengan perawatan yang berkualitas tinggi, kepuasan pasien akan meningkat. Perilaku yang berkembang setelah menggunakan produk menunjukkan apakah pasien senang atau tidak dengan layanan yang diterima. Pasien yang merasa senang akan menguntungkan organisasi penyedia layanan kesehatan dalam beberapa hal, seperti mendorong orang lain untuk menggunakan layanan tersebut dan menggunakan kembali layanan tersebut jika diperlukan di masa mendatang. Di sisi

lain, rumah sakit akan mengalami kesulitan untuk berkembang dalam menghadapi persaingan jika pasien tidak merasa puas. Sehingga melalui pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang menggunakannya kembali bahkan menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakannya (Tambuwun dalam Riawati dan Wijaya, L. 2022).

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi baik secara internal maupun eksternal menurut Deddy Mulyana (2017) (dalam Bumbungan, 2024) adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman Sebelumnya

Persepsi sangat dipengaruhi oleh pengalaman. Pengalaman ini membentuk “hipotesis” tentang apa yang kita lihat sehingga seseorang dapat menafsirkan informasi sensoris dengan cepat dan efisien. Pengalaman pasien sebelumnya dengan layanan BPJS, baik secara langsung (misalnya, pernah menerima pelayanan yang baik atau buruk) maupun tidak langsung (informasi dari orang lain).

2. Ekspektasi atau Harapan

Ekspektasi atau dugaan sebelumnya memainkan peran kunci dalam persepsi. Persepsi sering kali dipandu oleh harapan seseorang tentang apa yang mungkin orang tersebut temui dalam situasi tertentu. Ekspektasi pasien terhadap layanan yang diberikan BPJS, yang dapat dipengaruhi oleh informasi yang diterima sebelumnya atau reputasi BPJS.

3. Emosi

Keadaan emosi seperti perasaan pasien saat menerima layanan, seperti merasa dihargai, puas, atau kecewa, dapat mempengaruhi cara seseorang memproses informasi sehingga mempengaruhi persepsi.

4. Konteks Sosial dan Lingkungan

Konteks juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Informasi dari lingkungan

sekitar dan situasi sosial dapat memberikan petunjuk tambahan untuk membantu kita membangun interpretasi dari rangsangan visual atau sensorik. Dalam hal ini lingkungan sosial (keluarga, teman, masyarakat) dapat mempengaruhi persepsi pasien, termasuk stigma atau opini terhadap layanan BPJS.

2.2.2 Pelayanan Kesehatan

Layanan medis, juga dikenal sebagai layanan kesehatan, adalah serangkaian upaya atau tindakan yang ditawarkan kepada pasien sesuai dengan standar layanan kesehatan yang diakui. Biasanya, layanan ini memanfaatkan fasilitas dan sumber daya terbaik yang tersedia. Tujuan dari layanan kesehatan adalah untuk menjaga kesehatan masyarakat sekaligus berupaya meningkatkannya. Terdapat komponen medis, pencegahan, promosi, dan rehabilitasi dalam layanan ini (Kementrian Kesehatan, n.d). Menurut Donabedian (dalam Rahmawati dkk., 2014). Ada tiga dimensi utama yang tersedia untuk mengevaluasi kualitas layanan yaitu kualitas hasil, kualitas proses, dan kualitas struktural. Fasilitas, personel, dan peralatan merupakan bagian dari kualitas struktural; interaksi antara pasien dan penyedia layanan merupakan bagian dari kualitas proses; dan efek layanan terhadap kesehatan pasien merupakan bagian dari kualitas hasil. Layanan yang efektif dan berkualitas tinggi dalam konteks BPJS Kesehatan tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga prosedur administratif dan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan tersebut.

2.2.3 Citra Pelayanan Kesehatan

Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas atau penyedia layanan kesehatan baik itu klinik, rumah sakit, atau perusahaan asuransi kesehatan seperti BPJS Kesehatan dikenal dengan sebutan citra layanan kesehatan (Rahmadani, 2022). Menurut Kotler (dalam Effendi dkk., 2022) citra adalah serangkaian

kepercayaan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek atau organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, citra dibentuk oleh pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan tenaga kesehatan, kondisi fasilitas, proses administrasi, dan hasil dari pelayanan medis yang diterima. Citra pelayanan kesehatan sangat penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Citra yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, sedangkan citra yang buruk dapat menurunkan reputasi institusi kesehatan, bahkan mempengaruhi keberlanjutan program jaminan kesehatan seperti BPJS (Sharon, L dan Santoso, B., 2017).

Citra pelayanan kesehatan juga terbentuk atas kontribusi lima dimensi utama dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam bidang pemasaran jasa yang didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka atas layanan yang sebenarnya diterima. Perbedaan antara harapan dan persepsi inilah yang dikenal sebagai gap, dan menjadi dasar dalam pengukuran kualitas pelayanan. Untuk menjelaskan dan mengukur kualitas layanan, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengembangkan suatu model yang dikenal sebagai SERVQUAL. Model ini terdiri dari lima dimensi utama yang dianggap mewakili kualitas pelayanan secara menyeluruh, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merujuk pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan oleh perusahaan dalam memberikan layanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat sesuai yang dijanjikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan karyawan dalam menimbulkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian secara individual dan penuh kepedulian kepada pelanggan, termasuk kemudahan dalam menjalin komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Dalam konteks BPJS Kesehatan, citra pelayanan menjadi faktor kritis dalam menentukan bagaimana masyarakat memandang program jaminan kesehatan ini. BPJS Kesehatan berfungsi sebagai perantara antara masyarakat dan fasilitas kesehatan, sehingga citra yang baik dari layanan BPJS juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan di rumah sakit rujukan BPJS memadai, baik dari segi medis maupun administratif, hal ini akan memperkuat citra positif BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, kerja sama yang baik antara BPJS Kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk memastikan citra yang baik di mata masyarakat.

2.2.4 Teori Persepsi Konstruktif Richard (Gregory, 1970)

Dalam memahami dunia, terdapat dua teori utama yaitu persepsi konstruktif (*constructive perception*) dan persepsi langsung (*direct perception*) (Bumbungan, 2024). Teori ini paling sering dikaitkan

dengan Richard Gregory, seorang psikolog dan ahli persepsi asal Inggris. Gregory mengembangkan teorinya pada tahun 1970-an. Ia berpendapat bahwa persepsi adalah proses hipotesis, di mana otak membuat dugaan tentang apa yang dilihat berdasarkan pengalaman sebelumnya dan konteks yang tersedia. Teori persepsi konstruktif menyatakan bahwa manusia tidak hanya menerima informasi dari lingkungan secara pasif, tetapi juga secara aktif memilih dan mengkonstruksi persepsi tersebut. Proses ini melibatkan integrasi informasi sensorik dengan pengetahuan dan pengalaman yang telah dipelajari sebelumnya. Teori ini disusun berdasarkan anggapan bahwa selama persepsi, kita membentuk dan menguji hipotesis-hipotesis yang berhubungan dengan persepsi berdasarkan apa yang diketahui indra. Dengan demikian persepsi adalah sebuah efek kombinasi dari informasi yang diterima sistem sensorik dan pengalaman serta pengetahuan yang dipelajari tentang dunia, yang didapatkan dari pengalaman (Rizki, 2023).

Adapun proses yang terjadi pada teori persepsi konstruktif menurut Bumbungan (2024) terdiri dari:

1. **Penerimaan Stimuli Sensorik:** Manusia menerima informasi dari lingkungan melalui indera seperti penglihatan, pendengaran, perasaan, dan lain-lain.
2. **Pemrosesan Stimuli:** Informasi sensorik ini kemudian diproses oleh otak, yang tidak hanya menerima informasi tersebut secara langsung, tetapi juga memasukkan pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki.
3. **Konstruksi Persepsi:** Dalam proses ini, otak mengintegrasikan informasi sensorik dengan memori dan pengetahuan untuk membentuk interpretasi yang lebih kompleks tentang lingkungan. Hal ini melibatkan pembentukan dan pengujian hipotesis-hipotesis yang berhubungan dengan persepsi.

Berdasarkan uraian di atas, keterkaitan antara teori persepsi konstruktif dengan penelitian ini adalah bahwa teori persepsi konstruktif dapat membantu menjelaskan bagaimana persepsi pasien terbentuk dan bagaimana hal itu mempengaruhi citra layanan BPJS. Menurut teori ini, persepsi tidak hanya terbentuk dari pengalaman langsung, tetapi juga melalui proses aktif dari pikiran pasien, yang dipengaruhi oleh pengetahuan, harapan, dan pengalaman masa lalu mereka. Pasien tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi mereka juga menafsirkan layanan yang diberikan BPJS berdasarkan ekspektasi dan pengetahuan mereka sebelumnya. Oleh karena itu, teori persepsi konstruktif memberikan perspektif yang kuat untuk menjelaskan bagaimana pengalaman dan interpretasi pasien mempengaruhi citra pelayanan BPJS. Pasien tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang terjadi selama pelayanan, tetapi juga oleh bagaimana mereka memproses dan menafsirkan pengalaman tersebut, yang pada akhirnya membentuk citra BPJS.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Kasiram (2008; dalam Sari, 2022) penelitian kuantitatif merupakan proses dalam menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial dengan cara menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain (Sudaryono, 2021).

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini mengumpulkan data melalui metode survei. Survei memeriksa sebagian dari populasi dan menawarkan akun numerik atau kuantitatif tentang sikap, tren, dan opini dalam populasi tersebut. Salah satu jenis metodologi penelitian yang melibatkan banyak peserta adalah survei. Penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah besar responden adalah yang mendefinisikan metode survei. (Afizah, 2023).

3.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yang digunakan, yaitu:

3.3.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang keberadaannya mempengaruhi maupun menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel terikat (*dependent variable*), baik secara positif maupun negatif, ditandai dengan simbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pasien pengguna layanan BPJS (X).

3.3.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah citra pelayanan BPJS (Y).

3.4 Definisi Konseptual

3.4.1 Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS

Persepsi pasien adalah pandangan, penilaian, atau pemahaman subjektif yang dimiliki oleh pasien terhadap kualitas, efektivitas, dan pengalaman mereka selama menggunakan layanan BPJS. Persepsi ini dibentuk dari interaksi langsung pasien dengan layanan kesehatan dan mencakup aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, kecepatan, keramahan petugas, dan kepuasan umum terhadap layanan BPJS.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi baik secara internal maupun eksternal menurut Deddy Mulyana (dalam bumbungan, 2024) adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman sebelumnya

Pengalaman pasien sebelumnya dengan layanan BPJS, baik secara langsung (misalnya, pernah menerima pelayanan yang baik atau buruk) maupun tidak langsung (informasi dari orang lain).

2. Ekspektasi atau harapan

Ekspektasi pasien terhadap layanan yang diberikan BPJS, yang dapat dipengaruhi oleh informasi yang diterima sebelumnya atau reputasi BPJS.

3. Emosi

Keadaan emosi seperti perasaan pasien saat menerima layanan, seperti merasa dihargai, puas, atau kecewa, dapat mempengaruhi cara seseorang memproses informasi sehingga mempengaruhi persepsi.

4. Konteks Sosial dan Lingkungan

Lingkungan sosial (keluarga, teman, masyarakat) dapat mempengaruhi persepsi pasien, termasuk stigma atau opini terhadap layanan BPJS.

3.4.2 Citra Pelayanan BPJS

Citra pelayanan BPJS adalah kesan atau gambaran yang terbentuk di benak masyarakat, khususnya pasien pengguna BPJS, mengenai reputasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS. Citra ini dapat bersifat positif atau negatif, tergantung pada bagaimana pelayanan tersebut dinilai dalam aspek yang diterima oleh pasien.

Aspek-aspek didasari oleh teori SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Along, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*)
Keadaan dimana pelaku pelayanan kesehatan memberikan pelayanan, pengobatan, serta perawatan secara tepat, cepat, dan handal.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
Seorang pelaku layanan kesehatan yang tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien dapat mempengaruhi citra pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan merupakan hal yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan yakin pasien.
5. Empati (*Empathy*)
Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan tentang bagaimana mengukur sebuah variabel secara konkret (Sudaryono, 2021). Tujuan dari definisi operasional adalah untuk memberikan arahan bagi pengukuran, pengamatan, dan pengembangan instrumen variabel yang diamati. Berikut merupakan definisi operasional dari penelitian ini:

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Pesepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS (X)	Pengalaman Sebelumnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima dari BPJS pada kunjungan sebelumnya. 2. Pengalaman saya sebelumnya dengan layanan BPJS sangat positif. 3. Saya merasa layanan BPJS sebelumnya membantu saya menyelesaikan masalah kesehatan saya dengan baik. 4. Pengalaman saya sebelumnya dengan BPJS memenuhi ekspektasi saya. 	<i>Likert</i>
	Ekspetasi atau harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mengharapkan layanan BPJS di rumah sakit ini akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. 2. Saya percaya bahwa BPJS akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan saya. 3. Saya berharap bahwa proses administrasi BPJS di rumah sakit ini mudah 	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		dan cepat. 4. Saya yakin BPJS akan memberikan solusi yang tepat untuk masalah kesehatan saya.	
	Emosi	1. Saya merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh BPJS. 2. Saya merasa dihargai oleh petugas BPJS saat menerima layanan kesehatan. 3. Proses pelayanan BPJS membuat saya merasa nyaman dan tenang. 4. Saya merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS.	
	Konteks Sosial dan Lingkungan	1. Saya mendengar banyak opini positif tentang layanan BPJS dari keluarga atau teman saya. 2. Lingkungan sosial saya (misalnya, teman, keluarga) berpengaruh dalam membentuk pandangan saya terhadap layanan BPJS. 3. Saya sering mendengar keluhan dari orang lain mengenai layanan BPJS. 4. Keluarga saya mendukung penggunaan BPJS sebagai pilihan utama untuk layanan kesehatan	
Citra Pelayanan BPJS (Y)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Kondisi ruangan dan peralatan medis yang disediakan untuk pasien BPJS bersih dan terawat. 2. Tempat tunggu untuk pasien BPJS nyaman dan memadai. 3. Ruangan perawatan bagi pasien BPJS memiliki fasilitas yang baik. 4. Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik yang disediakan di ruangan penyakit dalam infeksius	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		RSUD Abdoel Moeloek.	
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD AbdoelMoeloek konsisten dan dapat diandalkan. 2. Petugas pelayanan memberikan layanan sesuaidengan apa yang Petugas pelayanan memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien. 3. Proses pengobatan saya berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan. 4. Petugas pelayanan menyelesaikan masalah atau keluhan saya dengan tepat dan cepat. 5. Saya percaya bahwa pelayananBPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek selalu tepat waktu. 	<i>Likert</i>
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan cepat tanggap dalam merespons kebutuhan saya sebagai pasien. 2. Saya merasa tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan dari petugas pelayanan. 3. Petugas pelayanan dengan segera menangani setiap permintaan atau pertanyaansaya. 4. Pelayanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek selaludiberikan dengan cepat dan efisien. 5. Saya merasa bahwa petugaspelayanan sigap dalam melayani pasien. 	<i>Likert</i>
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa aman dan terlindungi dengan layanan yang diberikan oleh BPJS ruangan 	<i>Likert</i>

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		<p>penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang cukup dalam menangani masalah saya. 3. Saya percaya bahwa layanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD AbdoelMoeloek sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. 4. Saya merasa yakin bahwa BPJS memberikan jaminanlayanan yang berkualitas. 5. Saya tidak khawatir dengankualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek 	
	Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan di ruanganpenyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan saya sebagai pasien. 2. Petugas pelayanan memberikan perhatian pribadikepada setiap pasien. 3. Saya merasa petugas pelayanan memahami kondisisaya dan memberikan pelayanan yang sesuai. 4. Petugas pelayanan bersikapramah dan sabar dalam melayani saya. 5. Saya merasa dihargai sebagaiindividu oleh petugas pelayanan. 	<i>Likert</i>

Sumber: Hasil olah peneliti, 2024

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

3.6.1 Populasi

Populasi merupakan data yang mencakup keseluruhan dari penelitian atau biasa juga disebut sebagai data semesta. Menurut Sugiyono (2013; dalam Afizah, 2023) populasi mewakili area yang dapat digeneralisasi menjadi objek atau tema yang dapat ditarik kesimpulan berdasarkan karakteristik serta keistimewaan tertentu, dan dapat diidentifikasi dan diorganisasikan dengan cara yang dapat dipelajari. Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna layanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek dalam periode bulan September 2024 sampai November 2024, yaitu sebanyak 521 pasien seperti yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah pasien pengguna layanan BPJS di ruangan penyakit dalam infeksius RSUD Abdoel Moeloek dalam periode bulan September- November 2024

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	September	162
2	Oktober	184
3	November	175
Jumlah		521

Sumber: hasil olah peneliti, 2024

3.6.2 Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Sampel juga dapat dikatakan sebagai jumlah kecil yang ada dalam populasi dan dianggap mewakili (Amin dkk., 2023). Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* (sampling acak sederhana) yaitu proses pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan

secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini penarikan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis atau batas kesalahan yang diinginkan, yaitu sebesar 10% (0,1)

Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang didapatkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{521}{1 + 521(0,1)^2}$$

$$n = \frac{521}{1 + 521(0,01)}$$

$$n = \frac{521}{1 + 5,21}$$

$$n = \frac{521}{6,21}$$

$$n = 83,8$$

Berdasarkan hasil rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebesar 83,8 yang kemudian dibulatkan menjadi 84 (sampel).

3.7 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data primer umumnya dalam bentuk kuesioner yang disebarakan pada sampel yang sudah di tentukan. Pada penelitian ini kuesioner dibagikan kepada pasien pengguna layanan BPJS di ruangan penyakit dalam RSUD Abdoek Moeloek.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber tambahan yang tidak langsung, seperti dokumen, buku, jurnal, dan skripsi yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kuantitatif adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang bersifat angka (numerik) dan dapat diukur secara objektif. Data kuantitatif umumnya digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang menguji hubungan antar variabel, menguji hipotesis, serta menghasilkan generalisasi (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan skala *Likert*, sesuai dengan pendapat Sugiyono (2018) bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Umumnya digunakan dalam skala besar karena efisien dan ekonomis.

3.9 Skala dan Penentuan Skor

Penelitian ini menungalkan skala pengukuran Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian gejala sosial yang menjadi topik penelitian

(Sudaryono, 2021). Setiap jawaban dalam penelitian ini akan diberikan penentuan skor sebagai berikut:

1. Untuk jawaban sangat setuju diberi nilai 5, yang menunjukkan kategori sangat tinggi.
2. Untuk jawaban setuju diberi nilai 4, yang menunjukkan kategori tinggi.
3. Untuk jawaban netral diberi nilai 3, yang menunjukkan kategori cukup tinggi.
4. Untuk jawaban tidak setuju diberi nilai 2, yang menunjukkan kategori rendah.
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1, yang menunjukkan kategori rendah sekali.

3.10 Teknik Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen penelitian perlu dilakukan dalam sebuah penelitian. Pengujian instrumen ini dimaksud untuk mendapatkan angket yang valid dan reliabel agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini mendekati kebenaran. Instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat penting yaitu valid dan reliabel.

3.10.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur apakah suatu instrumen penelitian itu akurat. Validitas mengacu pada kemampuan instrumen untuk mengukur apa yang diinginkan secara tepat. Sebuah instrumen dianggap valid jika instrumen tersebut secara efektif dapat mengukur aspek yang diinginkan. Uji validitas merupakan proses analisis yang menilai ketepatan setiap pertanyaan yang diajukan dalam instrumen penelitian untuk memodifikasi variabel yang diteliti. Pertanyaan dianggap valid jika sesuai dengan tujuan penelitian yang relevan dan dapat dijawab dengan tepat (Afizah, 2023).

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap tingkat validitas kuesioner sebagai instrumen penelitian adalah korelasi produk momen (*Moment Product Correlation / Pearson Correlation*) antara skor tiap butir pernyataan dengan skor total. Uji validitas dapat menggunakan rumus Product Moment dari Karl Pearson, yaitu:

$$r_{Xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Sumber: Sugiyono (2018)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = Jumlah sampel

X = Hasil skor item

Y = Hasil skor total

ΣX = Jumlah skor item Σ

Y = Jumlah skor total

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor total

3.10.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa hasil yang didapatkan dapat dipercaya dan tidak terpengaruh oleh faktor lain (Purba dkk., 2021). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha, dengan kriteria berikut:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen tidak

memiliki reliabilitas yang baik dan tidak dapat dipercaya. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila mempunyai nilai Cronbach Alpha >0.6.

Rumus yang digunakan yaitu:

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Sumber: Sugiyono (2018)

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

3.11 Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul, selanjutnya akan diolah untuk kebutuhan analisis. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Penyuntingan, melakukan pendeteksian kesalahan yang ada dalam menjaga akurasi dan konsisten pada data.
2. Pemberian kode atau klasifikasi data, dengan memberikan skor pada jawaban yang diberikan responden sesuai dengan skala likert yang telah ditentukan dan dikelompokkan sesuai dengan kategori yang ada.
3. Pengujian keabsahan data, dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas pada instrumen pertanyaan yang telah disusun dan ditentukan.
4. Mendeskripsikan data, dengan menyajikan data dalam bentuk tabel yang memuat persentase pada item pertanyaan serta penjelasan dari adanya data yang didapatkan pada setiap indikator yang telah ditentukan.

3.12 Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu pengujian yang berfungsi untuk menguji apakah data pada variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi, menghasilkan data yang berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Ghozali, 2018). Model yang digunakan untuk mendeteksi uji normalitas dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogorov Smirnov SPSS 25 (Statistical Package for Social Science)*. Pengujian dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi.

Kriteria pengambilan Keputusan berdasarkan sebagai berikut:

1. Jika nilai Signifikansi > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal
2. Jika nilai Signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independent dan satu variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat sejauh mana persepsi pasien berpengaruh terhadap citra pelayanan BPJS di RSUD Abdoel Moeloek. Penggunaan persamaan linier sederhana dijelaskan sebagaimana di bawah ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = konstanta (*intercept*), yaitu nilai Y saat X = 0

b = koefisien regresi, yang menunjukkan seberapa besar pengaruh X terhadap Y

3. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) digunakan uji determinasi (R^2). Semakin kuat variabel X dapat mempengaruhi variabel Y, maka semakin tinggi nilai R^2 -nya (Sugiyono, 2018). Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung uji determinasi:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi atau nilai perubahan variable Y oleh variabel X

R^2 = kuadrat koefisien korelasi

100% = persentase penggali

Hasil dari uji determinasi akan menunjukkan nilai berupa persentase besaran pengaruh variabel X yaitu persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS (Y).

3.13 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk mengetahui apakah Persepsi Pasien sebagai variabel X berpengaruh signifikan terhadap Citra Pelayanan BPJS sebagai variabel Y. Untuk mengetahui masing-masing sumbangsi setiap variabel, maka digunakan uji masing-masing koefisien regresi, dengan level signifikan $\alpha = 5\%$. Adapun kriteria penerimaan dan penolakannya sebagai berikut:

1. Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara persepsi pasien terhadap citra pelayanan BPJS.
2. Jika t hitung $<$ t tabel pada taraf signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti persepsi pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap citra pelayanan BPJS.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Persepsi pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap citra pelayanan di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 7,885 yang lebih besar dari ttabel 1,663, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis penelitian (H1) diterima, yang berarti variabel Persepsi Pasien Pengguna Layanan BPJS (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Citra Pelayanan BPJS (Y). Besarnya pengaruh persepsi pasien terhadap citra pelayanan BPJS di ruangan tersebut adalah sebesar 43,1%. Sedangkan 56,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, persepsi pasien pengguna layanan BPJS dapat memengaruhi citra pelayanan BPJS secara positif maupun negatif.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan, yakni:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu ruangan khusus pada satu rumah sakit, sehingga untuk memperluas pemahaman mengenai hubungan antara persepsi pasien dan citra pelayanan BPJS, penelitian selanjutnya disarankan mencakup ruang rawat lain atau rumah sakit yang berbeda,

serta mempertimbangkan variabel lain seperti tingkat pendidikan, penghasilan, dan durasi penggunaan layanan BPJS.

2. Peneliti menyarankan kepada pihak rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek ketanggapan petugas, kecepatan pelayanan, serta sikap empatik terhadap pasien. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin bagi tenaga medis dan non-medis terkait pelayanan prima dan komunikasi efektif.
3. Peneliti juga menyarankan kepada pasien sebagai pengguna layanan diharapkan aktif memberikan masukan atau keluhan secara langsung kepada pihak rumah sakit atau melalui kanal resmi BPJS, sehingga proses evaluasi dan perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara objektif dan menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mulyana, Deddy. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmadani, S., St Rosmanely., & Nurliyah. (2022). *Citra merek (brand image) dan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan*. Bandung: Feniks Muda Sejahtera.
- Sudaryono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method EdisiKedua*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL & SKRIPSI

- Abiyanto, A., & Dwi, N. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Apotek Samari) (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Adiyanta, F. S. (2020). Urgensi kebijakan jaminan kesehatan semesta (Universal HealthCoverage) bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat di masa pandemi Covid-19. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 272-299.
- Afizah. (2023). Pengaruh Marshel Widiyanto Sebagai *Brand Ambassador* Terhadap Minat Beli Produk Ms Glow *For Men* Di Bandar Lampung (Skripsi, Universitas Lampung).

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94- 99.
- Alvian, B. (2022). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Layanan Terhadap Minat Peserta BPJS Di Kota Pekanbaru (Skripsi, Universitas Islam Riau Pekanbaru)
- Amin N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Samoel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15-31.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Armi, S. N. (2023). Strategi *Public Relations* Dalam Membangun Citra Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Makassar (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Bumbungan, K. G. (2024). Persepsi Siswa Terhadap Konten Hubungan Seksual Pra Nikah Melalui Media Sosial Studi Terhadap SMA Xaverius Bandarlampung (Skripsi, Universitas Lampung).
- Bunbaban, Y. S. (2022). Evaluasi Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan dengan Menggunakan Model CIPP (Tesis, Universitas Kristen Satya Wacana).
- Effendi, Z. R., Sentosa, E., & Nursina. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Seikou Coffee Depok. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika*, 1(5).
- Elicia, W.S. (2020). *Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru).
- Farandy, A.A., (2013). Persepsi Konsumen Belanja Online Di Surabaya Terhadap Situs Belanja Online “Toko Bagus” Di Internet (Studi Deskriptif Persepsi Konsumen Belanja Online Di Surabaya Terhadap Situs Belanja Online Toko Bagus Di Internet) (Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur).

- Gunawan, S., Zulkarnain., & Samsir. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS Terhadap Citra Klinik Pratama Universitas Riau Sehati I. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT)*, 6(2), 197-208.
- Jumarni, J. (2022). Persepsi Masyarakat Di Desa Saotengah Terhadap Layanan Sistem Pembayaran Premi Di Bpjs Di Kabupaten Sinjai (Skripsi, Universitas Islam Ahmad Dahlan).
- Kayame, E. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar Tahun 2023* (Skripsi, Universitas Jambi).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purba, D., Tarigan, W., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Karya Abadi Masyarakat*, 5(2).
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr.Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153-168.
- Rahmawati, E.F., Widodo, J., & Pudjirahardjo. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Teori Donabedian Di Instalasi Laboratorium. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 67-74.
- Rizki, W. T. (2023). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pertambangan Emas Tanpa Izin Dan Dampaknya Di Kecamatan Tebo Ulu (Skripsi, Universitas Jambi).
- Sari, A. J. (2022). Pengaruh Persepsi Belanja Online Menggunakan E-Commerce Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Shopee Di

Tengah Pandemi Covid- 19 Di Bandar Lampung (Skripsi, Universitas Lampung).

Sharon, L. G., & Santosa, S. B. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citrarumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang) (Skripsi, Fakultas Ekonomikadan Bisnis).

Silitonga, S.F., & Saragi Siswati. (2020). Pengaruh Kualitas Sdm Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal PublikReform*, 7(1), 27-39.

Taekab, A.H., Criswardani, S., & Wulan, K. (2018). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1).

Wulandari, I.R. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali). *Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Wulandari, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

SITUS

Afandi, A. (2020). *Pasien Meninggal di RSUD Abdul Moeloek Lampung, Keluarga Cerita Kronologi Penelantaran*. Diakses dari <https://regional.inews.id/berita/pasien-meninggal-di-rsud-abdul-moeloek-lampung-keluarga-cerita-kronologi-penelantaran> pada Desember 2024.

BBC News Indonesia. (2023). *Tindakan nakes 'bedakan pasien BPJS' dikecam publik, 'sangat tidak pantas' - Pegiat: 'Itu bentuk kecurangan dan paling banyak terjadi di rumah sakit'*. Diakses dari <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn06g268n6vo> pada Agustus 2024.

BPJS Kesehatan. *Profil*. Diakses dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=tugas-dan-fungsi> pada Agustus 2024.

- Dinkes Kabupaten Kulon Progo. *Pengertian BPJS*. Diakses dari <https://dinkes.kulonprogokab.go.id/detil/191/tanya-jawab-bpjs-kesehatan-bagian-1#:~:text=Apa%20itu%20BPJS%20Kesehatan%3F,untuk%20menyelenggarakan%20program%20jaminan%20kesehatan> pada Agustus 2024.
- Firdaus, A. (2021). *Antrean dan diskriminasi mendominasi keluhan peserta BPJS Kesehatan*. Diakses dari <https://www.antaraneews.com/berita/2031571/antrean-dan-diskriminasi-mendominasi-keluhan-peserta-bpjs-kesehatan> pada Agustus 2024 Pada Agustus 2024.
- Ishaqi, A. (2025). *BPJS Kesehatan Tunda Pembayaran Klaim ke RS Rp5,92 Triliun pada 2024, Ini Alasannya*. Diakses dari <https://finansial.bisnis.com/read/20250526/215/1880165/bpjs-kesehatan-tunda-pembayaran-klaim-ke-rs-rp592-triliun-pada-2024-ini-alasannya> pada Mei 2025.
- Kementrian Kesehatan Unit Pelayanan Kesehatan. *Pelayanan Medis*. Diakses dari <https://upk.kemkes.go.id/new/layanan/pelayanan-medis> pada September 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009. Diakses dari www.hukumonline.com pada Agustus 2024.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787> pada September 2024.