LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS RSUD Madising Kabupaten Pinrang
Nama	:	Umar Darwis
NIM	:	218240055
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi	:	Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

Usman, SKM., M.Kes., MP	**Rasidah Wahyuni, S.Pt., SKM., M.Kes**
Pembimbing I	**Pembimbing II**

Mengetahui :

Dekan	**Ketua Program Studi**
Fakultas Ilmu Kesehatan	**Kesehatan Masyarakat**
Haniarti, S.Si, Apt., M.Kes	**Dr. Rahmi Amir, S.Si, M.Kes**
NBM. 865740	**NBM. 888893**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Umar Darwis, NIM 218240055 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor. 167/FIKES/II.3.AU/D/2025, bertepatan pada pada tanggal 07 Juli 2025 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesahatan Masyarakat (SKM) yang dipertahankan di depan penguji pada hari kamis tanggal 28 Agustus 2025.

PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes ( )
2. Sekretaris : Fitriani Umar, SKM., M.Kes ( )

PENGUJI UJIAN

1. Usman, SKM., M.Kes., MP ( )
2. Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes ( )
3. Herlina Muin, SKM., M.Kes ( )
4. Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes ( )

Disahkan Oleh	**Mengetahui**
Dekan	**Ketua Program Studi**
Fakultas Ilmu Kesehatan	**Kesehatan Masyarakat**
Hanjarti, S.Si., Apt., M.Kes	**Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes**
NBM: 865740	**NBM: 888893**

ABSTRACT

This study aims to evaluate the quality of healthcare services at RSUD Madising using the RATER model, which includes five key dimensions: responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. Data were collected through interviews with informants who had direct experience with the hospital's services. The findings indicate that RSUD Madising has provided relatively good and responsive care in addressing patients' needs. The readiness of medical personnel, especially nurses, and the use of empathetic communication are among the main strengths observed. Despite challenges such as limited staff, particularly during night shifts, the hospital maintains service quality through regular supervision, well-maintained medical facilities, and a clean, comfortable environment. Furthermore, the hospital's humane approach to emergency patients and inclusive policies for underprivileged individuals reflect its commitment to equity and patient safety. The evaluation of administrative procedures and the active involvement of patients through satisfaction surveys further support a responsive and accountable healthcare system. This study concludes that optimal service quality is not solely determined by technical competence, but also by humanistic values, effective communication, and sound service management.

***Keywords*:** Responsiviness, Assurance, Tanguble, Empathy, Reability.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Madising berdasarkan lima dimensi utama dalam model RATER, yaitu tanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (empathy), dan keandalan (reliability). Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Madising telah memberikan pelayanan yang relatif baik dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kesiapsiagaan tenaga medis, terutama perawat, serta komunikasi yang empatik menjadi kekuatan utama dalam pelayanan. Meskipun terdapat tantangan pada keterbatasan sumber daya, terutama di shift malam, pelayanan tetap berupaya menjaga kualitas melalui sistem supervisi rutin, fasilitas medis yang memadai, serta lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman. Selain itu, pendekatan humanis terhadap pasien dalam kondisi darurat, serta kebijakan inklusif bagi pasien kurang mampu menunjukkan komitmen RSUD Madising terhadap prinsip keadilan dan keselamatan pasien. Evaluasi terhadap proses administrasi dan partisipasi pasien melalui survei kepuasan juga memperkuat sistem pelayanan yang akuntabel dan berbasis kebutuhan masyarakat. Kesimpulan dari studi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh aspek kemanusiaan, komunikasi, dan manajemen pelayanan yang baik.

Kata kunci: Tanggapan, Jaminan, Buktu langsung, Empati, Kehandalan.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Umar Darwis
Nim	: 218240055
Konsentrasi	: Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Fakultas	: Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi Dengan Judul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rsud Madising Kabupaten Pinrang" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Parepare, 28 Agustus 2025

Yang memberi pernyataan



Umar Darwis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Umar Darwis, lahir di Pinrang, 08 Januari 1999. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara,. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SDN Negeri 197 Data dan lulus pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Pinrang dan lulus pada tahun 2015. Pendidikan menegah atas ditempuh di SMK Negeri 5 Pinrang, yang di selesaikan pada tahun 2018. Pada tahun yang sama, penulis di terima sebagai mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Parepare, dengan konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur terpanjat kan kehadirat Allah SWT, Dialah pengatur segalanya dimana tiada kehidupan dan kematian ada di bawah genggamannya, segala gerak dan diam di bawah pengaturannya segenap ketundukan adalah haknya, serta Shalawat dan Salam tersembahkan kepada NabiullahMuhammad SAW tiada manusia semulia dirinya ada keteladanan yang sedemikian tinggi, menghantarkan segala kelemahan dan kekurangan sehingga tidak ada rasa bosan para pengikutnya untuk melepaskan ikatan yang rendah menuju ikatan yang tinggi. Penyusunan skripsi ini bukan hasil kerja penulis semata. Segala usaha dan potensi telah dilakukan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini dengan segala keterbatasan. Penulis menyadari bahwa penulis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak yang memberikan konstribusi sangat berarti bagi penulis. Karena itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua Tercinta,Bapak Darwis dan Ibu Hadaria Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana kesehatan masyarakat.
2. Ibu Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
3. Bapak Usman, SKM., M.Kes., MP selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk

memberikan bimbingan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

5. Ibu Herlina Muin SKM., M.Kes., selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini
6. Ibu Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes Selaku dosen penguji II Sekaligus Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fikes UM Parepare yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
8. Staf Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare terimakasih atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Teman-teman seperjuang angkatan 2018 yang selalu membersamai dalam proses perkuliahan, terkhusus kepada kakanda (Yullang, S.Sos.,M.M S) yang senantiasa arahan dalam proses penulisan skrispsi
10. kepada Adek-adek yang selalu membantu dalam proses,kepada Atika wulandari, Zamzabila .M, Hikma.
11. Kepada Rastina yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Parepare, 28 Agustus 2025
Penulis

Umar Darwis
NIM. 218240055

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....**ii**
LEMBAR PENGESAHAN.....**iii**
PENGESAHAN SKRIPSI.....**iv**
ABSTRACT.....**v**
ABSTRAK.....**vi**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....**vii**
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....**viii**
KATA PENGANTAR.....**ix**
DAFTAR ISI.....**xi**
DAFTAR GAMBAR.....**xiii**
DAFTAR TABEL.....**xiv**
DAFTAR LAMPIRAN.....**xv**
BAB I PENDAHULUAN.....**1**
A. Latar Belakang.....**1**
B. Rumusan Masalah.....**4**
C. Tujuan Penelitian.....**4**
D. Manfaat Penelitian.....**5**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....**6**
A. Kajian Pustaka.....**6**
B. Tinjauan Tentang BPJS Kesehatan.....**9**
C. **Kualitas Pelayanan BPJS**.....13

D. Tinjauan Tentang Rumah Sakit 15
E. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit 16
BAB III. METODE. PENELITIAN 21
1. **Desain Penelitian**.....21
2. **Informan** 21
3. **Tempat dan Waktu Penelitian** 22
4. **Definisi Konseptual** 22
6. **Teknik Pengumpulan Data** 24
7. **Analisis Data** 25
BAB IV HASIL DN PEMBAHASAN.....27
A. Gambaran Umum Penelitian 27
B. Hasil Peneltian.....28
C. Pembahasan.....37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....52
A. Kesimpulan 52
B. Saran 53
DAFTAR PUSTAKA,.....54
LAMPIRAN.....57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka teori..... 19
Gambar 2. Kerangka pikir 20
Gambar 3. Tanggapan (Responsiveness) 29
Gambar 4. Jaminan (Asurance)..... 31
Gambar 5. Bukti langung (Tangibel)..... 33
Gambar 6. Empati (Empathy)..... 34
Gambar 7. Kehandalan (Reliability)..... 36

.

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Informan kunci..... 22
Tabel 2. Karakteristik informan 28

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Pedoman Wawancara..... 65
Dokumentasi Penelitian..... 74