

**PELAYANAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA  
JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA RUMAH SAKIT**  
(Studi kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Solok Selatan,  
Muara Labuh, Kecamatan Sungai Pagu)

**SKRIPSI**

**Tugas untuk Mencapai Gelar Sarjana Antropologi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas**



Oleh  
**RIVI ARISANDHY**  
**BP. 2010822007**

**Pembimbing I: Prof. Dr. Erwin, M.Si**  
**Pembimbing II: Dra. Ermayanti, M.Si**

**DEPARTEMEN ANTROPOLOGI SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2024**

## ABSTRAK

**Rivi Arisandhy, 2010822007, Departemen Antropologi Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. “Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Rumah Sakit”, Pembimbing I Prof. Dr. Erwin, M.Si dan Pembimbing II Dra. Ermayanti, M.Si**

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) pada rumah sakit. Permasalahan penelitian ini yaitu, bagaimana bentuk-bentuk pelayanan RSUD Solok Selatan terhadap pasien BPJS, dan bagaimana pandangan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Solok Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bentuk-bentuk pelayanan RSUD Solok Selatan terhadap pasien BPJS, dan mendeskripsikan pandangan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Solok Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara kepada pasien BPJS yang pernah mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini. Sedangkan pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*, serta membagi informan menjadi informan kunci dan informan biasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan RSUD Solok Selatan sudah berjalan baik dari segi pelayanan medis, serta fasilitas yang didapatkan pasien selama masa pengobatan di rumah sakit. Namun memang masih ada beberapa pasien yang masih mengeluhkan perihal kesiapan dan keramahan tenaga medis dalam melayani pasien BPJS, serta terdapat sedikit keluhan terkait kebersihan ruang rawat inap serta toilet. Beberapa pasien juga menyadari adanya upaya perbaikan dari pihak rumah sakit, terutama dalam hal renovasi fasilitas dan peningkatan pelayanan. Meskipun sebagian besar pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar layanan rumah sakit dapat lebih optimal dan memenuhi harapan pasien BPJS.

Ada juga perbedaan pandangan pasien BPJS dengan pasien non-BPJS terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Pasien non-BPJS merasa menerima pelayanan yang baik, meskipun dengan biaya yang harus mereka tanggung lebih tinggi. Namun, jika biaya administrasi dapat ditekan atau dibuat lebih terjangkau, banyak pasien non-BPJS yang percaya bahwa pengalaman mereka di rumah sakit akan semakin memuaskan. Sedangkan pasien BPJS merasa menerima pelayanan yang kurang baik, walaupun tidak semua pasien BPJS mengeluhkan pelayanan yang mereka dapatkan, tidak sedikit pasien BPJS juga ikut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Namun, masih banyak pasien BPJS yang mengeluhkan waktu tunggu yang sangat lama.

**Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Rumah Sakit, RSUD Solok Selatan**

## ABSTRACT

**Rivi Arisandhy, 2010822007, Departemen of Social Anthropology, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, Padang, 2024. "Social Security Administering Agency (BPJS) Patient Services In Hospitals", Supervisor I Prof. Dr. Erwin, M.Si dan Supervisor II Dra. Ermayanti, M.Si.**

This research describes how the social security administering agency (BPJS) patients are served in hospitals. The problem of this research is, what are the forms of service at South Solok Regional Hospital for BPJS patients, and what are the views of BPJS patients towards the services provided at South Solok Regional Hospital. The aim of this research is to describe the forms of service provided by RSUD Solok Selatan to BPJS patients, and to describe the patient's views on the services provided by RSUD South Solok. The research method used was descriptive qualitative, with data collection through interviews with BPJS patients who had received services at this hospital. Meanwhile, the selection of informants was carried out using purposive sampling, and dividing informants into key informants and ordinary informants.

The results of the research show that the forms of service at South Solok Regional Hospital have been running well in terms of medical services, as well as the facilities that patients receive during the treatment period at the hospital. However, there are still some patients who still complain about the alertness and friendliness of medical staff in serving BPJS patients, and there are a few complaints regarding the cleanliness of inpatient rooms and toilets. Some patients are also aware of improvements made by the hospital, especially in terms of renovating facilities and improving services. Even though the majority of patients are quite satisfied with the services they receive, there are still several aspects that need to be improved so that hospital services can be more optimal and meet the expectations of BPJS patients.

There are also differences in the views of BPJS patients and non-BPJS patients regarding the services provided by hospitals. Non-BPJS patients feel they receive good service, even though the costs they have to bear are higher. However, if administrative costs can be reduced or made more affordable, many non-BPJS patients believe that their experience at the hospital will be more satisfying. Meanwhile, BPJS patients feel that they receive poor service. Although not all BPJS patients complain about the service they receive, quite a few BPJS patients also feel satisfied with the service provided by the hospital. However, there are still many BPJS patients who complain of very long waiting times.

**Keywords:** Patient Satisfaction, BPJS, Hospital Services, RSUD Solok Selatan