

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM *UNIVERSAL
HEALTH COVERAGE* (UHC) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN SAMPANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**SINDI AYU ANTIKA
NPM. 21041010195**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* (UHC) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SAMPANG

Disusun oleh:

Sindi Ayu Antika.
NPM. 21041010195

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA.
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* (UHC) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SAMPANG

Oleh :

SINDI AYU ANTIKA
NPM. 21041010195

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 03 September 2025

Pembimbing

Tim Penguji,

1. Ketua

Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA.
NIP. 199301252024061003

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2. Sekretaris

Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA.
NIP. 199301252024061003

3. Anggota

Vidya Imanuari Perliwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

Judul Penelitian

: Kepuasan Masyarakat Terhadap Program
Universal Health Coverage (UHC) di Rumah
Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang

Nama

: Sindi Ayu Antika

NPM

: 21041010195

Program Studi

: Administrasi Publik

Fakultas

: Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 09 September 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Bagus Nuari H, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003


Vidya Imanuari P, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sindi Ayu Antika
NPM : 21041010195
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 09 September 2025
Yang membuat pernyataan



Sindi Ayu Antika
NPM. 21041010195

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Universal Health Coverage* (UHC) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang**”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Tentunya tersusunnya skripsi ini terdapat bantuan dari beberapa pihak, pertama penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan S.Sos., MPA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan bimbingan yang sangat membantu, serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk penulis. Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;
5. Orang tua dan seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan;
6. Sahabat seperjuangan diantaranya Anggi, Nadira, Bela, dan Sanin yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan proposal skripsi ini;
7. Seluruh mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 yang bersama-sama berjuang menuju kelulusan;

Penulis berharap proposal ini dapat memberikan kemanfaatan bagi banyak pihak.

Surabaya, September 2025

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Universal Health Coverage* (UHC) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang

Sindi Ayu Antika
21041010195

Universal Health Coverage (UHC) merupakan program yang menjamin semua orang memiliki akses layanan kesehatan yang bermutu dan memadai namun tidak membuat penerima pelayanan kesulitan dalam hal finansial. Konsep dasar UHC telah direncanakan oleh PBB pada bulan September 2012 serta UHC merupakan tindak lanjut dari poin 3.8 dalam SDGs. Negara Indonesia merealisasikan program UHC dalam bentuk Jaminan Kesehatan Nasional yang memiliki sistem iuran berdasarkan pendapatan keluarga. Pemerintah Kabupaten Sampang merupakan kabupaten pertama yang telah melaksanakan program UHC. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat masalah pembengkakan anggaran sehingga pemerintah menonaktifkan 38.990 peserta UHC. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh ekspektasi, kinerja, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan UHC di RSUD Kabupaten Sampang dengan menggunakan Model Diskonfirmasi Ekspektansi dari Van Ryzin (2004). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori dan strategi penelitian survei. Populasi penelitian adalah rata-rata pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sampang tahun 2024. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis). Selain itu, korelasi dan regresi berganda digunakan sebagai dasar perhitungan koefisien jalur. Hasil studi ini menunjukkan bahwa tingkat ekspektasi dan kinerja mempengaruhi diskonfirmasi sebesar 0,478, dan tingkat ekspektasi, kinerja, dan diskonfirmasi mempengaruhi tingkat kepuasan warga negara sebesar 0,678. Hasil studi ini menunjukkan bahwa model diskonfirmasi ekspektasi sangat tepat untuk sektor publik karena dapat menentukan cara mengelola kepuasan publik.

Kata Kunci: Expectancy Disconfirmation Model; Kepuasan masyarakat; RSUD Kabupaten Sampang; *Universal Health Coverage*

ABSTRACT

Citizen Satisfaction with the Universal Health Coverage (UHC) Program at the Sampang Regency General Hospital

Sindi Ayu Antika
21041010195

Universal Health Coverage (UHC) is a program that ensures everyone has access to quality and adequate health services without causing financial hardship to recipients. The basic concept of UHC was planned by the PBB in September 2012 and UHC is a follow-up to point 3.8 in the SDGs. The Republic of Indonesia has implemented the UHC program in the form of National Health Insurance with a contribution system based on family income. The Sampang Regency Government is the first regency to implement the UHC program. However, in its implementation, there are still budget overruns, resulting in the government deactivating 38,990 UHC participants. The purpose of this study is to examine the influence of expectations, performance, and disconfirmation on the level of community satisfaction as recipients of UHC services at the Sampang Regency Regional General Hospital using the Expectancy Disconfirmation Model from Van Ryzin (2004). This study uses a quantitative approach with an explanatory research type and a survey research strategy. The study population was the average number of inpatients at Sampang District Hospital in 2024. The Slovin formula with a 10% error rate was used to determine the sample size. A simple random sampling technique was used to obtain a sample of 100 respondents. The instrument used was a questionnaire. Path analysis was used to analyze and interpret the data. Correlation and multiple regression were used to calculate the path coefficients. The results of this study indicate that the level of expectations and performance influences disconfirmation by 0.478, and the level of expectations, performance, and disconfirmation influences the level of citizen satisfaction by 0.678. The results of this study indicate that the expectation disconfirmation model is very appropriate for the public sector because it can determine how to manage public satisfaction..

Kata Kunci: *Citizen Satisfaction; Expectancy Disconfirmation Model; RSUD Sampang Regency; Universal Health Coverage*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kajian Pustaka	21
2.2.1 Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Universal Health Coverage (UHC).....	24
2.2.3 Kepuasan Masyarakat	26
2.2.4 <i>Expectancy-Disconfirmation Model</i>	29
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Dan Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	36
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	38

3.5 Sumber Data	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
3.8 Analisa Data.	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sampang .	47
4.1.1 Karakteristik dan Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.1.3 Analisa Data.....	64
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Diskonfirmasi Dalam Layanan UHC	73
4.2.2 Pengaruh Kinerja Terhadap Diskonfirmasi Dalam Layanan UHC	74
4.2.3 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Masyarakat	75
4.2.4 Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	76
4.2.5 Pengaruh Diskonfirmasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	78
BAB V KESIMPULAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Negara-negara dan Organisasi Internasional yang mendukung UHC ...	3
Tabel 1. 2 Kategori dan Indikator Pelayanan UHC	6
Tabel 1. 3 Kabupaten yang telah meresmikan UHC Di Pulau Madura	10
Tabel 1. 4 Jumlah Pasien BPJS kelas III Di RSUD Kabupaten Sampang.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Data Pasien Kelas III di RSUD Kabupaten Sampang Tahun 2024	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Data Penentu Kategori	55
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 (Harapan).....	55
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 (Kinerja)	57
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Z (Diskonfirmasi)...	60
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Korelasi.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Normalitas Persamaan 1	65
Tabel 4. 12 Hasil Normalitas Persamaan 2	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 1	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 2	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	66

Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan 1	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan 2	67
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Jalur	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Expectancy-Disconfirmation Model</i>	30
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Sampang	53
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan X1.1	56
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan X1.2	56
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan <i>Tangible</i>	57
Gambar 4. 5 diagram lingkaran item pertanyaan <i>Reliability</i>	58
Gambar 4. 6 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	58
Gambar 4. 7 Diagram lingkaran item pertanyaan <i>assurance</i>	59
Gambar 4. 8 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan <i>Empathy</i>	59
Gambar 4. 9 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan Z1	60
Gambar 4. 10 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan Z2	61
Gambar 4. 11 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan Y1	62
Gambar 4. 12 Diagram Lingkaran Item Pertanyaan Y2	62
Gambar 4. 13 Hasil Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Antar Variabel...	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 3 Surat Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	92
Lampiran 4 <i>Letter of Acceptance</i> dan Bukti Submit Artikel	93
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	94
Lampiran 6 Output SPSS	95