

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT HERMINA JATINEGARA

Junita Maratur Silitonga<sup>1\*</sup>, Alfania<sup>2</sup>, Ening Wahyuni<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Institut Kesehatan Hermina

Email Korespondensi: junitasilitonga1969@gmail.com

Disubmit: 07 Februari 2024

Diterima: 13 Maret 2024

Diterbitkan: 01 April 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i4.14214>

### ABSTRACT

*Good health services are needed because health is a human right and an investment that must be owned by all citizens. The aim of this study was to determine the relationship between service quality and satisfaction of inpatients using BPJS at Hermina Jatinegara Hospital. This study was a quantitative research with a descriptive analytical design, using a cross sectional. The population in this study was all BPJS inpatients at Hermina Jatinegara Hospital from November 2022 to April 2023, totaling 4938 people. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique, so the number of samples obtained was 100 respondents. The findings showed that the P value = 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ), so it can be concluded that there was a relationship between service quality and satisfaction of inpatients using BPJS at Hermina Jatinegara Hospital. The quality of patient service (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) at Hermina Jatinegara Hospital is in the good category.*

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, BPJS

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang baik diperlukan karena kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik, menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap BPJS yang di Rumah Sakit Hermina Jatinegara mulai bulan November 2022 sampai dengan April 2023 yang berjumlah 4938 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga jumlah sampel penelitian yang didapat adalah 100 responden. Hasil uji statistik didapatkan nilai *P value* = 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Kualitas pelayanan pasien (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) di Rumah Sakit Hermina Jatinegara masuk dalam kategori baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, BPJS

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik diperlukan karena kesehatan adalah hak asasi manusia dan merupakan investasi yang harus dimiliki oleh semua warga negara. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu manajemen yang paling penting baik bagi pemerintah maupun sektor swasta. Pelayanan kesehatan terdapat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama serta fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Pemerintah melakukan berbagai penyempurnaan program dari waktu ke waktu untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi semua lapisan masyarakat. Jumlah peserta yang telah mendaftar Program JKN-KIS berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan di Indonesia sampai dengan tanggal 17 September 2021 telah mencapai sebesar 226,3 juta jiwa atau sekitar 83,5% dari total jumlah penduduk Indonesia.

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya juga diminta untuk fokus pada akses dan efisiensi, namun hal ini tidak diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu menurut Pasal 42 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN diarahkan pada keselamatan pasien, efektivitas pelayanan, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan pasien. Permasalahan kualitas layanan yang terjadi dikarenakan tidak adanya keterlibatan pasien dalam penyusunan kebijakan, kompetensi SDM yang belum memadai, alokasi sumber daya yang minim, budaya mutu dan keselamatan pasien rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, hak pasien yang diabaikan, serta

penggunaan antibiotik yang berlebihan (Primaguna, 2018).

Menurut The Institute of Medicine (2011) indikator kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas enam dimensi yaitu keselamatan (patient safety), efektif (effectiveness), berpusat pada pasien (patient centeredness), tepat waktu, efisien (efficient), dan keadilan (equity). Indikator kualitas pelayanan kesehatan berperan sebagai ukuran yang menjadi sumber kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien (Ripha, 2018). Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Oleh karena itu berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS Hermina Jatinegara. Sehingga, rumusan pertanyaan penelitian yang disusun ialah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di RS Hermina Jatinegara?

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang seperti diinginkannya, dan membandingkan kepuasan yang dirasakan pasien dengan yang diinginkannya (Kotler, Philip and

Armstrong, 2016). Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien mengenai hasil kinerja dan produk dari perusahaan apakah sudah sesuai dengan harapan atau bahkan tidak sesuai dengan yang diharapkan (Gerson, 2014).

## 2. Pasien

Secara tradisional, pasien diartikan sebagai pembeli, yang menggunakan suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2015). Pasien adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan.

## 3. Hak Konsumen

Pengguna jasa mempunyai kewenangan yang dipengaruhi oleh karyawan sebagai keharusan dan kemestian penyedia layanan yang sudah dibayarkan oleh karyawan. Pengguna jasa yang dikatakan di penelitian ini merupakan pelanggan selaku pengguna layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

## 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebahagiaan Pasien

Kebahagiaan pasien harus sesuai dengan kepentingan dan harapan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa penyebab. Kepuasan pasien disertai dengan pengawasan tentang kepentingan dan harapan yang dapat mempengaruhi beberapa penyebab, contohnya dikemukakan oleh Garvin (Tjiptono, 2015) adalah:

- a) Prestasi kerja  
Adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)

Merupakan aspek kedua dari performa yang menambahkan fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihannya.

- c) Keandalan (reliability)

Yang berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dengan waktu tertentu dan kondisi tertentu.

- d) Kesesuaian dengan detail  
Seberapa bisa sketsa sebuah praktik untuk mewujudkan keinginan yang sudah menjadi ketetapan yang terdahulu.

- e) Ketahanan (Durability)  
Adalah karakteristik yang berhubungan terhadap daya tahan dari barang dan jasa.

- f) Serviceability  
Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

- g) Estetika  
Adalah karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subyektif

- h) Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)  
Adalah karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (brand name, image).

## 5. Aspek-Aspek Kebahagiaan Pasien

Kegembiraan konsumen adalah suatu reaksi atau respon yang didapat setelah konsumen mendapat produk kemudian membandingkan kinerja yang ia dapat dibawah keinginannya. Apabila yang pelanggan inginkan dibawah standart sekali, begitu

juga sebaliknya apabila sesuai dengan yang di inginkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, senang dan bahagia. Adapun penjelasan mengenai kepuasan konsumen dan faktor-faktornya adalah yang untuk mengetahui aspek dari kepuasan konsumen. Dan dapat menjelaskan aspek dari kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan rinci agar dapat mengetahui apa yang harus dikatakan dalam mengetahui informasi yang akurat dengan hal awal yang mendasarinya.

#### 6. Filosofi Kebahagiaan Konsumen Menurut Perspektif Psikis

Terdapat 2 jenis kebahagiaan konsumen berdasarkan perspektif psikis, sebagai berikut (Tjiptono, 2015):

##### a) Cara Kognitif

Dengan cara ini, maka penilaian pelanggan perbedaan antar suatu kumpulan dari atribut sebenarnya. Didasarkan pada perbedaan yang normal dengan nyata. Maka yang normal sama dengan yang sebetulnya, maka pelanggan akan merasa senang pada produk dan jasa yang diberikan. Maka rata-rata kepuasan pelanggan dengan cara kognitif mengukur perbedaan antar yang diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu barang dan jasa sesungguhnya yang ditawarkan oleh penyelenggara.

Berdasarkan cara ini maka kepuasan pelanggan akan tercapai dengan dua cara

yaitu: (a) Mengganti penawaran penyelenggara sehingga sesuai dengan yang normal. (b) Meyakinkan pelanggan bahwa yang normal tidak sesuai dengan kenyataan.

##### b) Cara Efektif

Cara efektif adalah penilaian pelanggan terhadap suatu barang dan jasa tidak hanya berdasarkan perhitungan variabel, juga berdasarkan subjektif, harapan, gaya belajar, afeksi, dan lainnya.

#### 7. Cara Mengukur Kebahagiaan Pasien

Pengukuran suatu kegembiraan pasien bisa diringkaskan sebelumnya bahwa kepuasan pasien yaitu apa yang dirasakannya atas pelayanan yang diberikan dengan, sudah sesuai atau lebih dari standart yang diinginkannya, untuk kegembiraan nya seorang bisa dihitung dari beberapa macam cara mengukur kepuasan-kepuasan pasien, adalah (Kotler, Philip and Armstrong, 2016):

##### a) Metode keluhan dan sarana

Cara digunakan dengan metode pelanggan mengatakan ganjalan dan arahan dari kontak saran, kertas untuk komentar, melalui telepon khusus dan lainnya.

##### b) Survei kepuasan pasien

Cara mengukur kepuasan pasien dengan beberapa macam metode, yaitu:

a. Langsung melaporkan kepuasan (Directly reported satisfaction) Adalah mengukur secara langsung dengan

menanyakan hal mengenai kepuasan pasien tentang pelayanannya.

- b. Derived dissatisfaction  
Adalah mengukur dengan cara memberikan pertanyaan mengenai seberapa besar harapan dan kinerja. Dari hasil pelayanan yang diinginkan pasien.
- c. Problem analysis  
Adalah mengukur kepuasan pasien dengan cara meminta pelanggan untuk menuliskan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan, dan memberikan saran untuk kedepannya agar lebih baik.
- d. Importance-performance analysis  
Adalah mengukur dengan cara meminta pelanggan menilai dari berbagai pelayanan yang diberikan dengan dasar derajat pentingnya seberapa baik hasil dari pelayanan dari tiap bagiannya.

## 8. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 2014). Sesuai dengan batasan seperti ini segera mudah dipahami bahwa bentuk

dan jenis pelayanan kesehatan yang dapat ditemukan banyak macamnya, karenanya semua ini sangat ditentukan oleh:

- a) Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi.
- b) Ruang lingkup kegiatan apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau campuran dari semuanya.
- c) Sasaran pelayanan kesehatan apakah untuk perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun untuk masyarakat secara keseluruhan.

## 9. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Tjiptono, 2015):

- a) Reliabilitas (Reliability)  
Berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b) Daya Tanggap (Responsiveness)  
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
- c) Jaminan (Assurance)

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

d) Empati (Empathy)

Berkenan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

e) Bukti Langsung (Tangibles)

Berkenan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi. Dengan adanya bukti yang langsung merupakan bukti yang paling tepat. Bentuknya seperti segala sesuatu yang nyata dan terlihat.

## 10. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut (Hakim, Cahyono and Herlambang, 2019):

a) Reliabilitas, kualitas pelayanan diukur dari konsistensi dari performance atau

penampilan secara fisik yang menyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas, dan penampilan percaya diri petugas serta keramahmatan, kesopanan, dan menghormati pasien.

b) Tanggap, kualitas pelayanan diukur dari ketanggapan, kemauan, kesigapan, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menyangkut ketepatan dari pelayanan. Ketanggapan petugas atau karyawan dibuktikan dengan waktu pelayanan efektif dan kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhannya.

c) Kompetensi, kualitas pelayanan diukur dari kompetensi tenaga kesehatan yang bermakna memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan, pelatihan yang pernah diikuti, pengakuan dari suatu profesi, asosiasi, atau institusi yang berwenang dan memiliki kredibilitas.

d) Accessibility, kualitas pelayanan diukur dari kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan dan dapat menghubungi petugas dengan mudah, accessibility dapat diukur dengan menghitung waktu dalam mendapatkan pelayanan dan kemudahan dalam mendapatkannya.

e) Etika petugas seperti kesopanan, rasa homat,

kesungguhan, keramahtamahan dari penyedia jasa.

- f) Komunikasi berarti menjaga agar tiap pelanggan mendapatkan informasi sesuai dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keinginan mereka. Hal ini berarti organisasi pelayanan kesehatan harus menyesuaikan dengan bahasa konsumen yang berbeda-beda.
- g) Kredibilitas menyangkut hal yang dapat dipercaya, kejujuran penyedia pelayanan kesehatan
- h) Keamanan adalah bebas dari bahaya, risiko, ataupun keraguan.
- i) Kelengkapan fasilitas pelayanan dan penampilan lingkungan fisik dari suatu jasa.

#### 11. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS adalah badan hukum yang dibentuk dengan UU BPJS untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Undang-undang Nomer 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pasal 60 ayat 1 UU BPJS menyatakan bahwa BPJS Kesehatan mulai beroperasi tanggal 7 Januari 2014.

#### 12. Ketentuan Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan bisa memperoleh maksud yang diinginkan ada beberapa ketentuan yang wajib diselesaikan terlebih dahulu. Ketentuan yang dikatakan yang

terpenting meliputi 6 masalah utama adalah (Azwar, 2014):

- a) Tersedianya jasa kesehatan (Available)  
Adalah jasa kesehatan yang dikatakan pelayanan berkualitas jika jasa kesehatan terdapat dimasyarakat.
- b) Kelanjutan jasa kesehatan (continue)  
Adalah jasa kesehatan berkualitas jika pelayanannya bersifat kelanjutan, yang tersedia kapan pun dibutuhkan, baik dari segi waktu maupun mengenai pelayanan kesehatannya.
- c) Menerima jasa kesehatan (Acceptable)  
Adalah pelayanan kesehatan berkualitas jika pelayanan kesehatannya diakui bagi pengguna jasa pelayanan kesehatan.
- d) Kelayakan pelayanan kesehatan (Appropriate)  
Adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas jika pelayanan kesehatannya layak, yang dapat mengatasi masalah kesehatan
- e) Pencapaian jasa kesehatan (Accesible)  
Merupakan jasa pelayanan kesehatan yang bermutu jika pelayanannya terjangkau bagi pengguna bantuan pelayanan kesehatan.
- f) Kualitas pelayanan kesehatan (Quality)  
Adalah jasa kesehatan yang berkualitas jika pelayanannya bisa memulihkan konsumen serta pelayanan yang diberikan aman.

### 13. Gambaran dan Bentuk Pelayanan Kesehatan

Gambaran dan juga bentuk jasa pelayanan kesehatan akan dijelaskan sbb (Azwar 2014):

- a) Jasa Kedokteran  
Yang tercantum dalam organisasi pelayanan kesehatan kedokteran (medical service) dilakukan dengan model organisasi berkepribadian seorang (solo practice), atau berbarengan di dalam kelompok (institution), bertujuan untuk memulihkan keluhan dan membantu menyembuhkan kesehatan, sasaran utamanya adalah individu dan family.
- b) Jasa kesehatan masyarakat  
Jasa kesehatan tercantum jasa kesehatan masyarakat (public health service) dengan metode organisasi pada biasanya berbarengan dalam kelompok, dengan maksud awalnya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan dan menolak gangguan, sasaran utamanya dalam kelompok masyarakat.

#### METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik, menggunakan pendekatan *cross sectional* yang mempelajari dan menganalisis tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah

Sakit Hermina Jatinegara. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juli 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap BPJS yang di Rumah Sakit Hermina Jatinegara mulai bulan November 2022 sampai dengan April 2023 yang berjumlah 4938 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga jumlah responden total ialah 100 orang.

Peneliti menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun berdasarkan studi literatur, kerangka konsep penelitian, dan penelitian sebelumnya. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memperhatikan prinsip-prinsip dasar etik penelitian yang meliputi *Autonomy*, *Beneficence*, *Maleficence*, *Anonymity* dan *Justice* (Polit and Back, 2008). Analisis data dilakukan dengan dua tahapan, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

#### HASIL PENELITIAN

##### 1. Analisis Univariat

Hasil analisis univariat yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel independen (kualitas pelayanan), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.



**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2023 (n=100)**

No	Variabel	Frekuensi	Persentase
1	Kehandalan		
	a. Kurang baik	33	33,0
	b. Baik	67	67,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
2	Ketanggapan		
	a. Kurang baik	20	20,0
	b. Baik	80	80,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
3	Jaminan		
	a. Kurang baik	30	30,0
	b. Baik	70	70,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
4	Empati		
	a. Kurang baik	29	29,0
	b. Baik	71	71,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
5	Bukti Fisik		
	a. Kurang baik	31	31,0
	b. Baik	69	69,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas, sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) di Rumah Sakit Hermina Jatinegara kategori baik yaitu masing-masing

kehandalan sebanyak 67 responden (67,0%), ketanggapan sebanyak 80 responden (80,0%), jaminan sebanyak 70 responden (70,0%), empati sebanyak 71 responden (71,0%), dan bukti fisik sebanyak 69 responden (69,0%).

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2023 (n=100)**

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang baik	31	31,0
Baik	69	69,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara

sebagian besar kategori baik yaitu sebanyak 69 responden (69,0%).

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2023 (n=100)**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	30	30,0
Puas	70	70,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien pengguna BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Hermina Jatinegara kategori puas yaitu sebanyak 70 responden (69,0%).

## 2. Analisis Bivariat

Uji korelasi bivariat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji *Chi Square* yang bertujuan untuk melihat adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang berbentuk data kategorik dengan kategori.

**Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2023 (n=100)**

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		OR (95%CI)	P value
	Tidak puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kualitas pelayanan:								
Kurang baik	18	58,1	13	41,9	31	100	6,577	0,000
Baik	12	17,4	57	82,6	69	100	(2,552-	
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>30,0</b>	<b>70</b>	<b>70,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>16,952)</b>	

Tabel 4 diperoleh bahwa dari total 31 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik, kepuasan pasien kategori tidak puas sebesar 58,1% (18 responden) dan kepuasan pasien kategori puas sebesar 41,9% (13 responden), sedangkan dari total 69 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik, kepuasan pasien kategori tidak

puas sebesar 17,4% (12responden) dan kepuasan pasien kategori puas sebesar 82,6% (57 responden). Hasil uji statistik didapatkan nilai *P value* = 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara.

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis di atas diketahui bahwa sebagian besar konsumen

menilai Mutu pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Jatinegara baik dan lainnya menilai

kurang baik. Pasien yang menyatakan baik pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara yang mempunyai pemikiran bahwa mutu pelayanan yang bagus merupakan RS yang bisa menyediakan pelayanan seperti yang dikatakan, seperti tempat gawat darurat (UGD) yang bisa melayani konsumen selama 24 jam, petugas rumah sakit mau membantu konsumen yang merasa kesusahan dan tak mengharapkan imbalan, petugas rumah sakit mau menyediakan pelayanan kepada konsumen dengan sopan santun, dan profesional, semua petugas rumah sakit mempunyai pengetahuan mengenai tempat ruangan rawat inap, ruang dokter, dan jasa apa saja yang ada di rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan adalah jasa yang menyatakan pada jenjang kesempurnaan, yang di pihak dapat menyebabkan kesenangan pada konsumen sama dengan jenjang kesenangan rata-rata masyarakat, dan di pihak orang lain dengan metode penyelenggaraan pas dengan kode etik dari standart pelayanan kesehatan yang sudah ditetapkan (Azwar, 2014). Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna BPJS yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 100 responden, 69 responden (69,0%) pengguna BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Hermina Jatinegara menilai baik terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap dan hanya 31 responden (31,0%) yang menyatakan kurang baik terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap.

### **Kepuasan Pasien**

Kesenangan konsumen rawat inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Hermina Jatinegara akan terpenuhi apabila harapannya sesuai dengan

kenyataan yang diterima. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan pasien sehingga mempengaruhi proses pasien akan kembali untuk menggunakan pelayanan yang sama di Rumah Sakit Hermina Jatinegara dari hasil analisis data distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap tanggungan BPJS terhadap kualitas pelayanan Kesehatan, berdasarkan pengkategorianya diketahui bahwa dari 100 orang responden, untuk variabel kepuasan pasien 70% menyatakan puas, 30% menyatakan tidak puas.

Variabel kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap pengguna BPJS di Rumah Sakit Hermina Jatinegara diukur dengan empat item pernyataan, hasil perolehan rata-rata skor pada tiap item pernyataan tersebut, diketahui bahwa indikator "Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien" mendapatkan skor terendah yaitu sebesar 30% pada kategori tidak puas, ini menyatakan bahwa dari 100 orang responden rata-rata memberi jawaban puas untuk indikator "Pelayanan petugas rumah sakit memenuhi harapan pasien".

Menurut teori, kepuasan pasien yang dirasakan bukanlah hal yang bisa terjadi dengan sendirinya (Bloemer, 2015). Kepuasan akan terjadi apabila keinginan dan harapan pasien dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah keinginan dari setiap penyedia jasa pelayanan kesehatan. Jika kepuasan konsumen tinggi maka dapat meningkatkan rasa percaya kepada penyedia jasa tersebut dengan itu konsumen akan memahami kesenangan dari pasien terwujud yang dilakukan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS**

Dari uji statistik diketahui nilai  $P$  value = 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pengguna BPJS Di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat (Assauri and Kramadibrata, 2023). Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata.

#### KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan dengan sebagian besar pasien pengguna BPJS yang dirawat inap di Rumah Sakit Hermina Jatinegara menunjukkan kepuasan yang baik. Dari penelitian ini diharapkan rumah sakit dapat melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan dengan melakukan evaluasi mutu pelayanan dari kacamata pasien secara berkesinambungan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. and Kramadibrata, B. (2023) 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Minuman Kekinian Haus di Galuh Mas Karawang', *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemendankewirausahaan*, 1(6), pp. 249-261.
- Azwar, A. (2014) *Pengantar administrasi kesehatan*. 3rd edn. Tangerang: Bina Rupa Aksara.
- Bloemer, J. (2015) 'Investigating drivers of Bank loyalty: The complex relationship between image, service quality and satisfactions', *International Journal of Bank Marketing*.
- Gerson, R. (2014) *Mengukur kepuasan pasien*. Jakarta: PPM.
- Hakim, M. L., Cahyono, D. and Herlambang, T. (2019) 'Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember', *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), pp. 1-13. Available at: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2365>.
- Kotler, Philip and Armstrong, G. (2016) *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Prehalindo.
- Polit and Beck (2008) *Resource manual for nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*. 9th edn. USA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Primaguna, M. R. (2018) *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di RSUD Kota Kendari*.
- Ripha, R. W. (2018) *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan dan klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, F. (2015) *Manajemen jasa*. 4th edn. Yogyakarta: Andi.