



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 4081-4088

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam Peserta BPJS Kelas III Di RSUD Linggajati

Alfiani Rizqi^{1✉}, Rucke Betsyliane²

Universitas Islam Al-Ihya Kuningan

Email: rizqialfiani7@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Rumah sakit menurut *WHO (World Health Organization)* tahun 2020 adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Tujuan penelitian untuk (1) Mengetahui mutu pelayanan kesehatan Ruang Penyakit Dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023, (2) Mengetahui kepuasan pasien rawat inap Ruang Penyakit Dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 dan (3) Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Ruang Penyakit Dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling Simple Random Sampling. Berdasarkan analisa menggunakan uji korelasi Spearman's dapat diketahui responden rawat inap Ruang Penyakit Dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 pasien dengan mutu pelayanan baik sebesar 100 % dengan jumlah 54 responden. Berdasarkan hasil uji statistic yang digunakan menggunakan uji korelasi Spearman's diperoleh nilai $r = 0,498$ dan p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,498 dengan tingkat keeratan cukup.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Peserta BPJS*

Abstract

Hospitals according to WHO (World Health Organization) in 2020 are an integral part of a social and health organization with the function of providing comprehensive services, curing disease (curative) and preventing disease (preventive) to the community, as well as a training center for health workers and a medical research center. The objectives of the study were (1) to determine the quality of health services in the Internal Medicine Room for BPJS class III participants at Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2023, (2) to determine the satisfaction of patients hospitalized in the Internal Medicine Room for BPJS class III participants at Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2023 and (3) to determine how much influence the quality of health services has on the satisfaction of patients hospitalized in the Internal Medicine Room for BPJS class III participants at Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2023. The sample in this study used the Simple Random Sampling sampling technique. Based on the analysis using the Spearman's correlation test, it can be seen that the respondents of the Internal Medicine Room inpatient BPJS class III participants at the Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2023 patients with good service quality were 100% with a total of 54 respondents. Based on the results of statistical tests used using the Spearman's correlation test, the value of $r = 0.498$ and p value of $0.000 < \alpha = 0.05$ means that there is a relationship between service quality and patient satisfaction, with a correlation of 0.498 with a sufficient level of closeness.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, BPJS Participants

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut WHO (World Health Organization) tahun 2020 adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Kementerian Kesehatan telah menetapkan 6 (enam) Tujuan Strategis, yang salah satunya adalah peningkatan cakupan kesehatan semesta yang bermutu.

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai

pusat rujukan kesehatan masyarakat. Permasalahan terkait kepuasan masih sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, diantaranya menyatakan bahwa pelayanan kurang memuaskan (Freddy, 2017) RSUD Linggajati sudah memiliki sertifikasi menyeluruh dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit lulus dengan predikat Paripurna. Selain itu juga pengunjung ke RSUD Linggajati jumlahnya mengalami penurunan (adanya penurunan pasien).

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan pada bulan Mei 2023 dengan jumlah 140 responden. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Ruang Penyakit Dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 dengan jumlah 54 responden. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling Simple Random Sampling, Penghitungan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Pada penelitian ini, pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup dimana pertanyaan sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan pengetahuannya dengan mengacu pada skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan penelitian populasi yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memperoleh data dari responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan lama dirawat. Sehingga dapat dilihat pada table sebagai berikut :

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Persentase pada jenis kelamin responden pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 dengan menggunakan SPSS persentase tertinggi pada jenis kelamin perempuan sebesar 55,6 % dengan jumlah 30 responden. Selain itu juga, dapat diketahui persentase jenis kelamin terendah pada jenis kelamin laki-laki sebesar 44,4 % dengan jumlah 24 responden.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Persentase pada setiap kelompok umur responden pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS di kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun

2023 dengan menggunakan SPSS . Persentase tertinggi terdapat pada umur 35-49 tahun sebesar 35,2 % dengan jumlah 19 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase kelompok umur terendah terdapat pada umur 17-24 tahun sebesar 5,6 % dengan jumlah 3 responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Persentase kelompok pekerjaan responden pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase terbanyak terdapat pada tidak bekerja sebesar 33,3 % dengan jumlah 18 responden. Selain itu juga, dapat diketahui persentase pekerjaan terendah terdapat pada pelajar/ mahasiswa dengan jumlah 1 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Di Rawat

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Dirawat Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam BPJS Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2023.

Diketahui persentase kelompok lama dirawat responden pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat lama dirawat 3-6 hari sebesar 51,9 % dengan jumlah 28 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase lama dirawat terendah terdapat pada kurang dari 3 hari sebesar 48,1% dengan jumlah 26 responden.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan

Persentase mutu pelayanan pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat mutu pelayanan puas sebesar 53,7 % dengan jumlah 29 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase mutu pelayanan terendah terdapat pada cukup puas sebesar 7,4 % dengan jumlah 4 responden.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tangibles

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persentase tangibles pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat tangibles puas sebesar 59,3 % dengan jumlah 32 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase tangibles terendah terdapat pada cukup puas sebesar 11,1 % dengan jumlah 6 responden.

7. Karakteristik Responden Berdasarkan Assurance

Diketahui persentase assurance pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS

kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat assurance sangat puas sebesar 53,7 % dengan jumlah 29 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase assurance terendah terdapat pada cukup puas sebesar 1,9 % dengan jumlah 1 responden.

8. Karakteristik Responden Berdasarkan Responsive

Diketahui persentase responsive pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat responsive sangat puas sebesar 55,6% dengan jumlah 30 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase responsive terendah terdapat pada cukup puas sebesar 3,7% dengan jumlah 2 responden.

9. Karakteristik Responden Berdasarkan Reliability

Diketahui persentase reliability pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat reliability sangat puas sebesar 66,7 % dengan jumlah 36 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase reliability terendah terdapat pada cukup puas sebesar 1,9 % dengan jumlah 1 responden.

10. Karakteristik Responden Berdasarkan Empati

Diketahui persentase empati pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023. Persentase tertinggi terdapat pada tingkat empati puas sebesar 59,3 % dengan jumlah 32 responden, persentase pada tingkat sangat puas sebanyak 29,6 % dengan jumlah 16 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase empati terendah terdapat pada cukup puas sebesar 11,1 % dengan jumlah 6 responden.

Analisis Bivariat

1. Hasil Olah Data Uji Pengaruh

Tabel Hasil olah data uji pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam Peserta BPJS Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2023

		MUTU PELAYANAN	KEPUASAN PASIEN
Spearman'srho	MUTU PELAYANAN	Correlation Coefficient	.498**
		Sig. (2-tailed)	.000
	N	54	54
	KEPUASAN PASIEN	Correlation Coefficient	.498**
Sig. (2-tailed)		.000	.
	N	54	54

Berdasarkan tabel diatas yang dianalisa menggunakan uji korelasi *spearman's* dapat diketahui responden rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 pasien dengan mutu pelayanan baik sebesar 100 % dengan jumlah 54 responden.

Berdasarkan hasil uji statistic yang digunakan menggunakan uji korelasi *spearman's* diperoleh nilai $r = 0,498$ dan $p \text{ value}$ sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,498 dengan tingkat keeratan cukup.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pasien rawat inap ruang penyakit dalam BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan pada tahun 2023 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 53,7% dengan jumlah 29 responden, tingkat mutu pelayanan sangat puas sebanyak 38,9 % dengan jumlah 21 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase mutu

- pelayanan terendah terdapat pada cukup puas sebesar 7,4% dengan jumlah 4 responden
2. Pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2023 yang menilai kepuasan pasien cukup puas sebanyak 7,4 % sebanyak 4 responden, yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 46,3 % sebanyak 25 responden dan yang menilai kepuasan sangat puas sebanyak 46,3 % sebanyak 25 responden.
 3. Terdapat hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang penyakit dalam peserta BPJS kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2023 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil uji statistic yang digunakan menggunakan uji korelasi spearman's diperoleh nilai $r = 0,498$ dan p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Alim, Novagita Tangdilambi, Adam Badwi (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr. Soetomo* 5 (2), 165-181.
- Febrinawati Yusup (2018). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7 (1).
- Fitriana Putri, Ludvi Oktaviotika Nasikhatul Ikawangi (2017). *Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Serqual, CSI dan IPA di klinik dr. Suherman. Jurnal kesehatan* 5 (2), 106 – 115.
- Hajjul Kamil (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh. Idea Nursing Journal* 3 (1), 1-10.
- Nur Vadila Putri, Rahmawati (2019). *BPJS Pada RSUD Nene Mallomo Sidrap. YUME : Journal Of Management* 5 (1), 147-153.
- Rizanda Macmud (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 2 (2), 186-190.
- Tati Yuliani, Rossi Suparman, Mamlukah, Lely Wahyuniar (2022). *Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. Journal Of Health Research Science* 2 (2),

134-143.

- Darmadi (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dahlia Di RSUD Kota Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.*
- Dian Wahyuni Desimawati (2019). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember. Repository.unej.ac.id.*
- Efendi, Rustam, Alwy Arifin dan Darmawansyah (2000). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Universitas Hasanuddin.*
- Riky Permadi (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Gunung Jati Cirebon*
- Torry Torry, Mulyatim Koeswo, Sujianto Sujianto (2018). *Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulung Agung. Jurnal Kedokteran Brawijaya 29 (3), 252-257.*
- Wike Diah Anjaryanin (2019). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tuwu Rejo Semarang. Universitas Diponegoro.*
- Wira, Ida, Ayu Dwidyaniti (2018). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Universitas Udayana Denpasar.*