

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA KUNJUNGAN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN DI RSD MANGUSADA

I Putu Indra Budiartawan<sup>1)</sup>, I Gede Artha Kusuma<sup>2)</sup>, Putu Ratna Suprima Dewi<sup>3)</sup>

<sup>1),2),3)</sup> STIKES Kesdam IX/Udayana  
Email : [indrabudiartawan@gmail.com](mailto:indrabudiartawan@gmail.com)

### ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 28 Tahun 2014 bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia dengan memberikan perlindungan kesehatan yang layak. Program ini memastikan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan bagi peserta melalui mekanisme pembayaran iuran mandiri maupun subsidi pemerintah. Dalam implementasinya, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, ditunjukkan melalui dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*, akan berdampak langsung pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan mutu pelayanan yang prima serta meningkatkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSD Mangusada. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, dan variabel tergantungan yaitu kepuasan pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 98% pasien yang menilai kualitas pelayanan baik juga merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Uji statistik menggunakan chi-square menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,031 ( $p < 0,05$ ) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSD Mangusada.

**Kata Kunci:** Dimensi Mutu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*The National Health Insurance Program (JKN) organized by the Social Security Administration Agency (BPJS) based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 28 of 2014 aims to improve the health status of the Indonesian people by providing proper health protection. This program ensures the fulfillment of basic health needs for participants through the payment mechanism of independent contributions and government subsidies. In its implementation, service quality is an important factor that affects patient satisfaction. Quality health services, shown through the dimensions of responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability, will have a direct impact on patient satisfaction. The high level of satisfaction reflects the excellent quality of service and increases patient confidence in utilizing health services. This study aims to measure the relationship between service quality and the satisfaction level of*

*inpatient BPJS Kesehatan participants at Mangusada Hospital. This study uses a correlational design with independent variables, namely service quality, and dependent variables, namely patient satisfaction. The sampling technique used is probability sampling with a simple random sampling method, where each member of the population has the same chance of being selected as a sample. The results showed that 98% of patients who rated the quality of service as good also felt satisfied with the services provided. Statistical tests using chi-square produced a p-value of 0.031 ( $p < 0.05$ ) which showed a significant relationship between service quality and patient satisfaction. Thus, it can be concluded that the quality of service affects the satisfaction of BPJS Kesehatan inpatients at Mangusada Hospital.*

**Keywords:** *Quality Dimension, Service Quality, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, sehingga pemerintah berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, pemerintah berkomitmen memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang aman, bermutu, serta sesuai standar yang berlaku. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik, ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, akan memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan serta menentukan kepercayaan mereka untuk terus memanfaatkan fasilitas kesehatan. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan di RSUD Selasih Kerinci, RSUD Depati Bahrin Sungailiat, hingga RSD Idaman Banjarbaru, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien. Namun, terdapat pula penelitian yang mengindikasikan perbedaan pada dimensi tertentu, sehingga masih diperlukan kajian lebih lanjut, khususnya di RSD Mangusada.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dirumuskan adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan di RSD Mangusada. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS Kesehatan, sedangkan tujuan khususnya meliputi penilaian kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien, serta analisis hubungan masing-masing dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Secara teoritik, penelitian ini berlandaskan pada teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dan konsep kepuasan pasien yang menekankan hubungan erat antara mutu pelayanan dan persepsi kepuasan pengguna. Harapannya, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi kesehatan, serta secara praktis menjadi masukan bagi manajemen RSD Mangusada dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Bagi peneliti selanjutnya,

hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan kajian serupa dengan konteks yang berbeda.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini disusun untuk menjelaskan secara sistematis tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSD Mangusada selama periode penelitian berlangsung. Dari populasi tersebut, peneliti menetapkan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sederhana sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan menggunakan dimensi *SERVQUAL*, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Instrumen kuesioner ini dikembangkan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa butir pertanyaan mampu mengukur variabel dengan tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan *korelasi product moment*, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan koefisien

*Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai  $\alpha \geq 0,70$  yang menunjukkan instrumen reliabel (Nunnally & Bernstein, 1994).

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Uji *chi-square* dipilih karena sesuai untuk menganalisis hubungan antar variabel kategorik dengan derajat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi  $p < 0,05$  (Dahlan, 2014).

### HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian distribusi frekuensi yang dilakukan pada responden yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Daerah Mangusada sebanyak 98 responden, karakteristik demografi dibedakan atas kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.

#### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 1 berikut yang dimanla jumlah jenis kelamin yang menjadi responden penelitian ini telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik	n (Jumlah)	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	56	57.1
Perempuan	42	42.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas, jenis kelamin dari total 98 responden, sebanyak 56 responden (57,1%) berjenis kelamin laki-

laki, sementara 42 responden (42,9%) berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia  
 Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 2 berikut yang dimana jumlah usia yang menjadi responden penelitian ini telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan**

Karakteristik	n (Jumlah)	%
<b>Kelompok Usia</b>		
20 – 45 tahun	18	18.4
46 – 65 tahun	80	81.6
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 di atas, kelompok usia responden dibagi menjadi dua kelompok usia. Sebanyak 18 responden (18,4%) berusia antara 20-45 tahun, sedangkan mayoritas responden, yaitu 80 orang (81,6%), berada di kelompok usia 46-65 tahun.

3. Karakteristik Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal

Karakteristik responden berdasarkan alamat tempat tinggal dapat dilihat pada tabel 3 berikut yang dimana jumlah Alamat Tempat Tinggal yang menjadi responden penelitian ini telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Karakteristik	n (Jumlah)	%
<b>Alamat</b>		
Kabupaten Badung	87	88.8
Kabupaten Bangli	1	1.0
Kabupaten Buleleng	1	1.0
Kabupaten Karangasem	1	1.0
Kabupaten Tabanan	5	5.1

Kota Denpasar	3	3.1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 di atas, mayoritas responden berasal dari Kabupaten Badung, yaitu sebanyak 87 orang (88,8%). Responden dari kabupaten lain seperti Kabupaten Bangli, Kabupaten Buleleng, dan Kabupaten Karangasem masing-masing berjumlah 1 orang (1,0%). Kabupaten Tabanan memiliki 5 responden (5,1%), dan Kota Denpasar memiliki 3 responden (3,1%).

4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4 berikut yang dimana jumlah pendidikan yang menjadi responden penelitian ini telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik	n (Jumlah)	%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Dibawah SMA	64	65.3
Diatas SMA	34	34.7
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 di atas, Pendidikan terakhir sebagian besar responden memiliki pendidikan di bawah SMA, sebanyak 64 orang (65,3%), sementara sisanya, 34 orang (34,7%), memiliki pendidikan di atas SMA.

5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan kelompok pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5 berikut yang dimana jumlah responden yang bekerja telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karakteristik	n (Jumlah)	%
<b>Pekerjaan</b>		

Tidak Bekerja	31	31.6
Bekerja	67	68.4
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 di atas, responden yang bekerja sebanyak 67 responden (68,4%), sedangkan 31 responden (31,6%) tidak bekerja.

6. Karakteristik Berdasarkan Dimensi *Realibility*

Karakteristik responden berdasarkan dimensi *Realibility* dapat dilihat pada tabel 6 berikut yang telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 6 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Realibility***

Aspek Kualitas <i>Realibility</i>	n (Jumlah)	%
Kurang Baik	6	6.1
Baik	92	93.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Dari tabel 6 di atas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Realibility* (Keandalan) dari total 98 responden, 92 orang (93,9%) menilai kualitas pelayanan sebagai "Baik", sedangkan 6 orang (6,1%) menilai sebagai "Kurang Baik".

7. Karakteristik Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Karakteristik responden berdasarkan dimensi *Responsiveness* dapat dilihat pada tabel 7 berikut yang telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 7 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Aspek Kualitas <i>Responsiveness</i>	n (Jumlah)	%
Kurang Baik	6	6.1
Baik	92	93.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Dari tabel 5.7 di atas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebanyak 92 responden (93,9%) memberikan penilaian "Baik" untuk daya tanggap, sementara 6 responden (6,1%) menilai "Kurang Baik".

8. Karakteristik Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Karakteristik responden berdasarkan dimensi *Assurance* dapat dilihat pada tabel 8 berikut yang telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 8 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance***

Aspek Kualitas <i>Assurance</i>	n (Jumlah)	%
Kurang Baik	6	6.1
Baik	92	93.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Dari tabel 8 di atas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) dari 93 responden (94,9%) memberikan penilaian "Baik", sementara 5 responden (5,1%) menilai "Kurang Baik".

9. Karakteristik Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Karakteristik responden berdasarkan dimensi *Empathy* dapat dilihat pada tabel 9 berikut yang telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 9 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy***

Aspek Kualitas <i>Empathy</i>	n (Jumlah)	%
Kurang Baik	6	6.1
Baik	92	93.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Dari tabel 9 di atas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati) dinilai "Baik" oleh 94 responden (95,9%), sedangkan 4 responden (4,1%) menilai "Kurang Baik".

10. Karakteristik Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Karakteristik responden berdasarkan dimensi *Tangible* dapat dilihat pada tabel 10 berikut yang telah dihitung dan di konversikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 10 Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangible***

Aspek Kualitas <i>Tangible</i>	n (Jumlah)	%
Kurang Baik	6	6.1
Baik	92	93.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Dari tabel 10 di atas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebanyak 95 responden (96,9%) merasa bahwa aspek bukti fisik dalam pelayanan adalah "Baik", dan 3 responden (3,1%) menilai "Kurang Baik".

11. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuisioner pengukuran secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSD Mangusada sebagai berikut :

**Tabel 11 Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap RSD Mangusada**

Kualitas Pelayanan Kesehatan	f	%
Kurang Baik	1	1,00
Baik	97	99,0
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat dilihat Kualitas Pelayanan "Baik" sebanyak 97 responden (99,0%) menilai kualitas pelayanan

kesehatan yang diberikan adalah "Baik". Ini menunjukkan bahwa mayoritas besar responden merasa bahwa pelayanan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau melampaui harapan mereka. Kualitas Pelayanan "Kurang Baik" hanya 1 responden (1,0%) yang menilai kualitas pelayanan kesehatan sebagai "Kurang Baik".

Hal ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari responden yang merasa bahwa pelayanan kesehatan yang mereka terima belum memenuhi harapan mereka. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki pandangan positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan, dengan 99,0% menilai "Baik".

12. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuisioner pengukuran secara langsung terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Mangusada sebagai berikut :

**Tabel 12 Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Mangusada**

Kepuasan Pasien	f	%
Kurang Puas	3	3.1
Puas	95	96.9
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 12 di atas, menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, terdapat dua kategori kepuasan yaitu "Kurang Puas" dan "Puas". Dari total 98 responden, sebanyak 95 pasien (96,9%) merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, hanya 3 pasien (3,1%) yang merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima.

13. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Analisis data dilakukan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Mangusada menggunakan uji chi-square, hasil uji analisis ditunjukkan dengan tabel dibawah ini :

**Tabel 13 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan**

Variabel	Puas	Tidak Puas	PR (95% CI)	P-value
Baik	95 (98%)	2 (2,1%)	48,5 (12,305	0.031
Kurang Baik	0	1 (100%)	191,159)	

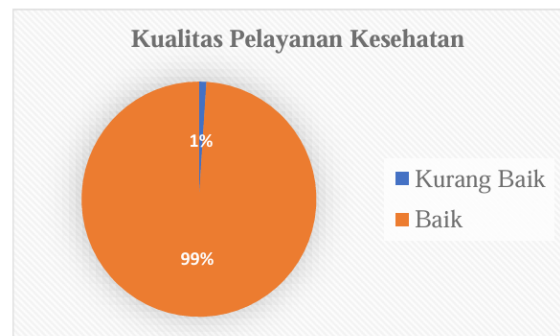
Berdasarkan tabel 13 di atas, menggambarkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan baik dari total responden yang menilai kualitas pelayanan baik, sebanyak 95 orang (98%) merasa puas, sementara 2 orang (2,1%) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas ketika kualitas pelayanan dinilai baik. Kualitas pelayanan kurang baik hanya ada 1 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik, dan responden ini merasa tidak puas (100%). Rasio Prevalensi (PR) dan Interval Kepercayaan (95% CI), rasio prevalensi untuk responden yang merasa puas dengan pelayanan baik adalah 48,5.

Interval kepercayaan (95% CI) untuk PR ketika pelayanan kurang baik berkisar antara 12,305 hingga 191,159, yang menunjukkan variasi dalam data. Nilai P-value yang dihasilkan adalah 0,031. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara

kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pada tingkat kepercayaan 95% ( $p < 0,05$ ). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

## PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Kesehatan



Gambar 1 Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSD

Berdasarkan diagram di atas menunjukkan data mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSD Mangusada Tahun 2024 berdasarkan dua kategori "Kurang Baik" dan "Baik". Kategori Kualitas Pelayanan "Baik" (ditandai dengan warna oranye) mendominasi diagram dengan persentase sebesar 99% dan "Kurang Baik" (ditandai dengan warna biru) hanya sebesar 1%. Interpretasi data dari diagram tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan dianggap baik oleh pasien rawat inap di RSD Mangusada yang disurvei, dengan angka yang sangat tinggi (99%). Hanya sebagian kecil (1%) yang menilai pelayanan kesehatan sebagai "Kurang Baik". Diagram ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Kesehatan rawat inap di RSD Mangusada pada tahun 2024

sangat tinggi, kualitas pelayanan kesehatan mendapatkan penilaian positif. Fandy Tjiptono (2012: 4) mengatakan bahwa pelayanan adalah sistem yang terdiri dari dua bagian utama kegiatan pelayanan bagaikan sebuah sistem yang terbagi menjadi dua sisi utama yaitu sisi tersembunyi dan sisi tampak oleh pelanggan dan aspek pelayanan yang langsung dialami dan diamati oleh pelanggan (Sujadi, 2019). Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahayu & Natalya, (2022) meneliti mengenai The Overview of Service Satisfaction Levels at the Internal Medicine Clinic of RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran kepuasan dari lima

#### Kepuasan Pasien



Gambar 2 Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD

Berdasarkan diagram di atas menunjukkan data mengenai Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Mangusada Tahun 2024. Kategori Kepuasan Pasien "Puas" ditandai dengan warna oranye dan memiliki persentase sebesar 97% dan "Kurang Puas" ditandai dengan warna biru dan memiliki persentase sebesar 3%. Interpretasi data dari diagram tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien rawat inap di RSD Mangusada

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan angka sebesar 97%, ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman yang positif selama dirawat inap di rumah sakit tersebut. Sebaliknya, hanya 3% pasien yang merasa "Kurang Puas" dengan layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa terdapat sejumlah kecil pasien yang mungkin memiliki keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan. Kepuasan pasien rawat inap di RSD Mangusada pada tahun 2024 sangat tinggi, yang dapat mencerminkan kualitas layanan kesehatan yang baik di rumah sakit tersebut. Persentase kecil dari ketidakpuasan (3%) menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam aspek-aspek tertentu dari layanan rumah sakit. Meskipun tingkat kepuasan sangat tinggi, manajemen rumah sakit dapat melakukan survei lebih lanjut untuk memahami penyebab ketidakpuasan dan meningkatkan kualitas pelayanan di area-area yang mungkin masih memerlukan perhatian lebih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprayitno, (2021) yang meneliti mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Dan Leher (Tht-Kl) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan pasien kunjungan ulang > 1 kali 106 orang (74,1%), kategori nyata baik 116 orang (81,1%), empati kategori baik 113 orang (79,0), keandalan kategori baik 124 orang (86,7% ),

ketanggapan kategori baik 123 orang (86,0%), jaminan kategori baik 129 orang (90,2%), kualitas pelayanan kategori baik 112 orang (78,3%). Dimensi reliabilitas (Kuadran A) prioritas utama yaitu pertanyaan C4 (Penjelasan detail) dan C5 (Prosedur yang mudah), dimensi tangible memiliki gap tertinggi pada pertanyaan A2 (-0,4475) dan gap terendah pada pertanyaan A5 ( 0.1749). Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh adalah empati (p-value 0,001; OR 4,136). Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian (Putri et al., 2019), yang meneliti mengenai Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada. Penelitian menunjukkan pasien JKN merasa sangat puas 64,5% dan puas 35,5%. Pada dimensi wujud nyata, 51,8% merasa puas dan 48,2% merasa sangat puas. Dimensi kehandalan, 50,9% merasa puas dan 49,1% merasa sangat puas. Dimensi jaminan, 38,2% merasa puas dan 61,8% merasa sangat puas. Dimensi ketanggapan, 49,1% merasa puas dan 50,9% merasa sangat puas. Dimensi empati adalah 40,9% merasa puas dan 59,1% merasa sangat puas.

## 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Mangusada

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD Mangusada dengan nilai p-value 0,031. Hasil ini didapatkan dari uji statistik chi-square, didapatkan bahwa pasien RSD Mangusada yang

menilai kualitas pelayanan baik dari total 98 responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 95 responden (98%) merasa puas, sementara 2 responden (2,1%) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Selanjutnya terdapat satu responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik, dimana responden ini merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan sebesar (100%). Nilai PR = 48.5, 95% CI, 12.305-191.159). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p-value = 0,031. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, artinya jika kualitas pelayanan baik maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Bloemer (1998) menunjukkan bahwa model hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan mengindikasikan bawah hubungan yang kuat antara dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan kosumen. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Bloemer & De Ruyter, 1998). Hasil ini sejalan dengan penelitian Mahmud, (2022) yang meneliti mengenai Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di

Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Rata-rata pasien peserta BPJS Kesehatan (54,8%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value antara tangible (0,003), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000), dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu dengan kepuasan pasien. Hasil diatas juga sejalan dengan penelitian Widiastuti et al., (2020) yang meneliti mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa  $p\text{-value } 0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada kunjungan rawat inap BPJS Kesehatan di RSD Mangusada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut berada dalam kategori “Baik”. Dari total 98 responden, sebanyak 97 responden (99,0%) menilai pelayanan yang diberikan sudah baik, sedangkan hanya 1 responden (1,0%) yang menilai pelayanan sebagai “Kurang Baik”. Tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan hasil

yang positif, di mana 95 responden (96,9%) merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dan hanya 3 responden (3,1%) yang merasa kurang puas. Hasil uji statistik chi-square memperkuat temuan ini dengan nilai p-value sebesar 0,031, yang berarti terdapat hubungan signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat kepercayaan 95% ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSD Mangusada.

Berdasarkan temuan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran. Pertama, bagi pihak Rumah Sakit Daerah Mangusada, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan penting dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terus terjaga. Kedua, bagi institusi STIKES KESDAM IX/Udayana, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam bidang pendidikan, sekaligus mendorong peningkatan pengetahuan mahasiswa mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas, khususnya dalam menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSD Mangusada atau rumah sakit lain dengan karakteristik yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan Penataran* , 5(2),
- Azwar, A., Francisco, M., & Macdonald, P. (1994). The quality assurance program in Indonesia. *QA Brief*, 3(2), 16–18.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
- Fatah, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Idaman Banjarbaru 2021*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Pelangi Publishing Group Bhd.
- Hadori, B., & Sudiby, B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Finansial Perusahaan, Kualitas Auditor Dan Kualitas Perekonomian Terhadap Opini Audit (Going Concern). *Jurnal Economia*, 10(1), 48–64.
- Hutahean, L., Sagala, E., & Jamaluddin, J. (2020). Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Jalan dan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Majalah Ilmiah METHODODA*, 10(1), 9–15.
- Sujadi, D. (2019). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Ruang Kenanga Rawat Inap Rsud Kabupaten Tangerang). *Jurnal Madani Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora* , 2(1), <https://doi.org/https://doi.org/10.33753/madani.v2i1.49>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Suprayitno, B. A. D. E. W. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Dan Leher (Tht-Kl) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021*. Universitas Lampung.