

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KELAS III DI RSD IDAMAN KOTA BANJARBARU TAHUN 2022

Erna Cindy Martino¹, Septi Anggraeni², Mahmudah³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NPM18070176

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN1101088503

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN1116068901

Email : cindymartinotino@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction in this study was expressed by patients through surveys. Patients assess both the registration process, first aid to treatment until the patient recovers. This patient satisfaction can be influenced by the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that exist in RSD Idaman Banjarbaru City. The purpose of this study was to determine the relationship of service quality with inpatients satisfaction BPJS class III at RSD Idaman Banjarbaru City in 2022. This research method uses a Quantitative method with a Cross-Sectional approach. The population in this study were inpatients participating in BPJS Class III who were treated in May-June 2022, totaling 312 patients with a sample of 76 patients. Sampling using Accidental Sampling technique. With questionnaire instruments and interview techniques. The results of the univariate analysis showed that 73 (96.1%) patients stated that they were satisfied with the services provided by health workers. The study showed that there was no relationship between the dimensions of tangibles (p value = 0.152), the dimensions of reliability (p value = 0.115) with relationship of service quality with inpatients satisfaction BPJS Class III at RSD Idaman Banjarbaru City in 2022. There is a relationship between the dimensions of responsiveness (p value = 0.006), the dimensions of assurance (p value = 0.001) and the dimensions of empathy (p value = 0.78) with relationship of service quality with inpatients satisfaction BPJS Class III at RSD Idaman Banjarbaru City in 2022. Suggestions for hospitals to improve improving patient family waiting rooms and establishing good communication with patients.

Keywords: Satisfaction, Patients, Service, BPJS Quality

ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diungkapkan pasien melalui survey. Pasien menilai baik proses pendaftaran, pertolongan pertama hingga perawatan sampai pasien sembuh. Kepuasan pasien ini dapat dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang ada di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kelas III di RSD Idaman Kota Banjarbaru tahun 2022. Metode penelitian menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta BPJS Kelas III yang dirawat pada bulan Mei-Juni 2022 yang berjumlah 312 pasien dengan sampel sebanyak 76 pasien. Pengambilan sampel dengan teknik *Accidental Sampling*. Menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara. Hasil analisis univariat menunjukkan 73 (96.1%) pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Analisis bivariat menunjukkan tidak ada hubungan dimensi bukti fisik (p value = 0,152), dimensi keandalan (p value = 0,115) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kelas III di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2022. Ada hubungan dimensi daya tanggap (p value = 0,006), dimensi jaminan (p value = 0,001) dan dimensi empati (p value = 0,78) dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kelas III di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2022. Saran untuk rumah sakit agar meningkatkan perbaikan ruang tunggu keluarga pasien dan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Kualitas BPJS

REFERENSI

- Antara News. 2015. *Kepala BKKBN Fadli Jalal* (29 September 2013 10:15 WIB).
- Azwar, Azrul, 2001. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Badan Penyelenggara. Jaminan Sosial (BPJS). 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS.
- BPJS Kesehatan.Saputra BPJS Kesehatan 2015. Available from: www.bpjs.go.id
- Bustami.2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dahlan, M. Sopiudin, 2011. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan menggunakan SPSS*.Edisi 3 seri *Evidence Based Medicine* 1.Jakarta : Salemba Medika.
- Hajinezhad. 2007. *Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal Of Advanced Nursing. Vol.26,No.2, 75-84

- Hartono,S.P. 2010..*Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Kemenkes RI. 2020..*Pembangunan Kesehatan Dalam Draft Rancangan RPJMN 2020 –2024*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI. Dalam <https://manajemenrumahsakit.net/2019/10/pembangunan-kesehatan-dalam-draft-rancangan-rpjmn-2020-2024/>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi Ketiga belas*. Jakarta : Erlanga.
- Lupiodi 2006..*Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta : Salemba Empat
- Mamik. 2010..*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya :Prins Media
- Nooria. 2008. *Pengaruh Perepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan)*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoadmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi, Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____, 2008..*Konsep dan penerapan metodologi penelitian keperawatan*
- Nursalam, 2011..*Manajemen keperawatan, edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____, 2008..*Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* Jakarta: Salemba Medika
- Nurul, A, 2017..*skripsi Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit tingkat IV Madiun*
- Parasuraman, A., Berry, L.L & Zeithmal, V.A. 1994..*Alternative Scales for Measuring Service Quality ; A Comparative Assessment Based Psychometric and Diagnostic criteria. Journal Retailing. Volume 70 Number 3. pp 201-230*. Nw York Universitas.
- Pohan, S.I. 2007..*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rikomah SE. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish; 2017.
- RSDI. 2022. *Data Jumlah Pasien BPJS kelas III Bulan April*. Banjarbaru: RSDI Kota Banjarbaru.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Suryawati. 2004. *Teori Ekonomi Mikro*. UPP. AMP YKPN. Yogyakarta: Jarnasy

Tjiptono, Fandy, 2002 *strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

-----, 2005 *strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta Andi Offset.

_____, 2008. *Pemasaraan strategic*. Bayu Media, Yogyakarta.

-----, 2012. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta Andi Offset.

Waluyo. L. 2007. *Mikrobiologi Umum*. UMM Press. Malang.

WHO. 2008. *Beban global penyakit : 2004 update* Geneva: World Health Organization.

Zaeni. 2007. *Hukum Ketenagakerjaan Bidang Hubungan Kerja*, Jakarta: PT.

REFERENSO