

ANALISIS TRANSFORMASI MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JKN DI RUANGAN RAWAT INAP RSU GRANDMED LUBUK PAKAM

Maraden Simbolon, Mona Fitri Gurusinga

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail:ojss2maraden@gmail.com

Abstract

One of the most critical aspects of providing patients with quality health care is ensuring their contentment. Direct evidence, dependability, responsiveness, assurance, and empathy are the pillars upon which hospitals must build their top-notch health care services. The study's overarching goal is to draw conclusions about the impact on inpatient happiness in 2024 of the Grandmed Lubuk Pakam Hospital's service quality reform. Analytical surveys are utilized in this study to conduct quantitative research. One thousand nine hundred individuals enrolled in the National Health Insurance (JKN) program were the subjects of this study. A total of ninety-five participants were selected at random for this investigation. Direct evidence (P Value=0.846), responsiveness (P Value=0.03), reliability (P Value=0.03), assurance (P Value=0.011), and empathy (P Value=0.884) were the outcomes of studies that utilized the chi-square statistical test method. Being responsive, reliable, and providing a guarantee are three of the five factors that impact patient satisfaction. In a multiple linear regression analysis, collateral is the primary independent variable. Exp (B) yields 3,250, indicating that the guarantee influences the satisfaction of JKN inpatients at Grandmed Hospital in 2024 by a factor of 3.25. Patients with National Health Insurance who are inpatients at Grandmed Hospital should feel even more secure with the following suggestions, and we can only hope that future studies will take advantage of the ample opportunity to conduct in-depth interviews.

Keywords: *Service quality, satisfaction, inpatient care*

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka memajukan, mencegah, menyembuhkan, merehabilitasi, dan/atau meringankan permasalahan kesehatan pada individu atau komunitas, masyarakat, pemerintah

daerah, dan pemerintah federal semuanya bekerja sama melalui fasilitas pelayanan kesehatan. RSU Pelayanan Primer Tipe D, Praktek Dokter Umum/Gigi, Klinik Pratama, dan Puskesmas merupakan contoh fasilitas kesehatan yang memberikan

pelayanan primer. Rumah sakit, baik umum maupun khusus, serta klinik perawatan primer, menawarkan layanan rujukan. Tujuan penyelenggara fasilitas kesehatan baik pelayanan primer maupun rujukan adalah meningkatkan ketersediaan dan mutu pelayanan medis. Agar bisa menjadi sesehat mungkin, setiap orang harus mampu mengakses perawatan medis dengan biaya terjangkau dan memenuhi semua standar yang diperlukan. (UU Nomor 17 Tahun 2023).

Ketika fasilitas layanan kesehatan berkomitmen untuk meningkatkan layanannya, hal ini dapat mengarah pada transformasi timbal balik dalam layanan tersebut. Peserta program JKN telah menyuarakan keprihatinannya dan perubahan ini dimaksudkan untuk mengatasi kekhawatiran tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, dan merata kepada peserta, Janji Pelayanan JKN merupakan wujud dedikasi terhadap fasilitas kesehatan. (BPJS Kesehatan Dua Puluh 23).

Sejauh mana pusat kesehatan mampu memuaskan pasiennya berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Penelitian yang dilakukan Maria Virginia pada tahun 2023 menemukan bahwa pasien rawat inap RSUD Tugu Rejo Provinsi Jawa Tengah yang merupakan pasien BPJS Kesehatan melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Secara spesifik, 88% pasien puas dengan bukti fisik

(tangible), 83% dengan keandalan, 89% dengan daya tanggap, 83% dengan empati, dan 90% dengan jaminan. Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Setelah menganalisis hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di RS Wiyung Sejahtera Surabaya, Sabatini (2023) menemukan bahwa dari kelima dimensi kepuasan, 75% pasien merasa puas dan 25% sangat puas dengan layanan yang mereka terima.

Menurut penelitian David Nakka (2023) mengenai hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Salatiga, sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan cukup, dan sebagian besar pasien juga menilai tingkat kepuasannya cukup. Pasien yang menerima BPJS di ruang rawat inap RSUD Salatiga melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, sehingga menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara keduanya.

Kemitraan RSUD Granmed dengan BPJS Kesehatan menjadi salah satu faktor terpilihnya RSU Granmed Lubuk Pakam sebagai lokasi penelitian. RSU Granmed merupakan rumah sakit swasta tipe B yang menerima rujukan dari seluruh fasilitas kesehatan setempat di Kabupaten Deli Serdang, selain bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pada tahun 2023, wilayah operasi

BPJS Kesehatan Lubuk Pakam memasukkan RSUD Granmed sebagai rumah sakit dengan pengunjung rawat inap terbanyak. Berdasarkan hasil evaluasi dan walk-through audit WTA yang dilakukan BPJS Kesehatan Lubuk Pakam pada bulan Oktober, November, dan Desember 2023, rata-rata nilai WTA masih jauh dari target minimal sebesar 88. Pada bulan Oktober, November, dan Desember 2023, nilai kesan dan pesan yang diperoleh selama mengikuti pelayanan BPJS Kesehatan adalah sebesar 4,5, kurang dari nilai pencapaian target sebesar 5.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggunakan pendekatan survei eksplanatori untuk mengetahui lebih jauh hubungan antara kepuasan rawat inap di RSUD Granmed Lubuk Pakam tahun 2024 dengan variabel-variabel berikut: daya tanggap, jaminan, bukti nyata, empati, dan keandalan.

Lokasi penelitian ini dipilih karena beberapa alasan, antara lain: permasalahan, keterbatasan kapasitas, keuangan, waktu, dan jumlah penduduk yang cukup besar untuk dijadikan sampel. Pada bulan Januari hingga Maret 2024, penelitian ini dilakukan.

Keseluruhan hal yang diteliti disebut populasi (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kohort 1900 orang yang dirawat di Rumah Sakit Umum

Granmed Lubuk Pakam untuk rawat inap pada November 2023.

Siapaapun yang menerima perawatan di Granmed RSUD dipertimbangkan untuk sampel penelitian ini. Setiap unit atau anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel dalam metode pengambilan sampel probabilitas yang disebut Simple Random Sampling.

Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata adalah sepuluh pertanyaan yang membentuk kuesioner kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Survei sebelumnya yang mengukur kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bina Kasih Medan pada tahun 2019 menjadi dasar untuk kuesioner saat ini.

3. HASIL

Tabel 1. Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Grandmed tahun 2024

No	Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	PR
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Baik	36	37,9	32	33,7	68	71,6	0,846	1.100
2	Tidak Baik	13	13,7	14	14,7	27	28,4		
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100		

Dari 95 peserta yang disurvei, 36 (atau 37,9%) memiliki korelasi positif antara bukti langsung yang baik dengan kategori puas, 32 (atau 33,7% dari total) memiliki korelasi positif dengan kategori tidak puas, 13 (13,7%) memiliki korelasi negatif dengan kategori puas, dan 14 (14,7%) memiliki korelasi negatif dengan kategori tidak puas...

Dari data pada tabel diatas terlihat nilai p value uji Chi-Square sebesar 0,846 pada tahun 2024 yang menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap di RS Grandmed.

Responden yang menilai dirinya kurang memuaskan sebenarnya 1,1 kali lebih mungkin menilai dirinya baik dalam kategori puas.

Tabel 2. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Grandmed tahun 2024

No	Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	PR
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Tanggap	34	35,8	17	17,9	51	53,7	0,03	1.956
2	Tidak tanggap	15	15,8	29	30,5	44	46,3		
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 peserta, 34 orang (atau 35,8%) memiliki daya tanggap yang baik dengan kategori puas, 17 orang (17,9%) memiliki daya tanggap yang

baik dengan kategori tidak puas, 15 orang (15,8%) memiliki daya tanggap yang buruk dengan kategori tidak puas, dan 29 orang (30,5%) memiliki

daya tanggap yang baik dengan kategori puas.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap di Grandmed Hospital pada tahun 2024, dengan nilai p value

sebesar 0,03 ($P < 0,05$), seperti terlihat pada tabel di atas.

Responden yang menilai dirinya kurang memuaskan mempunyai kemungkinan 1,9 kali lebih besar untuk menilai dirinya baik dalam kategori puas, berdasarkan nilai PR sebesar 1,956.

Tabel 3. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Grandmed tahun 2024

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	PR
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Handal	36	37,9	19	20	55	57,9	0,03	2.014
2	Tidak Handal	13	13,7	27	28,4	40	42,1		
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100		

Dari total 95 peserta, 36 (atau 37,9%) melaporkan tingkat keandalan dan kepuasan yang tinggi, 19 (20%) melaporkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi, 13 (13,7%) melaporkan keandalan yang buruk, dan 27 (28,4%) melaporkan keandalan yang buruk.

Pada tahun 2024, kepuasan pasien rawat inap di RS Grandmed dapat dikaitkan dengan reliabilitas,

seperti terlihat pada tabel di atas, dimana diperoleh p-value sebesar 0,03 ($P < 0,05$) dengan menggunakan uji Chi-square.

Skor PR reliabilitas yang diperoleh sebesar 2,014 menunjukkan bahwa meskipun terdapat probabilitas 2,0 kali reliabilitas menjadi baik pada kelompok puas, namun hal tersebut tidak baik.

Tabel 4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Grandmed tahun 2024

No	Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P — Value	PR
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Baik	35	36,9	20	21	55	57,9	0,011	1.818
2	Tidak Baik	14	14,7	26	27,4	40	42,1		

Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100
--------	----	------	----	------	----	-----

Dari 95 peserta, 35 (atau 36,9%) memiliki jaminan baik dan puas, 20 (atau 21%) memiliki jaminan baik dan tidak puas, 14 (atau 14,7%) memiliki jaminan buruk dan puas, dan 26 (atau 27,4%) memiliki jaminan buruk dan tidak puas.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa asuransi berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap di Grandmed Hospital pada

tahun 2024 yang ditunjukkan dengan nilai p value sebesar 0,011 ($P < 0,05$) pada tabel di atas.

Dengan nilai PR sebesar 1,818 kita dapat melihat bahwa kemungkinan responden menilai dirinya sangat baik pada kelompok puas adalah 1,8 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang menilai dirinya buruk.

Tabel 5. Pengaruh empati Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap RS Grandmed tahun 2024

No	Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	PR
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Empati	27	28,4	27	28,4	54	56,8	0,884	0.932
2	Tidak empati	22	23,2	19	20	41	43,2		
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100		

Dari 95 peserta, 27 (28,4%) memiliki empati yang baik ketika mereka bahagia, 28,4% ketika mereka tidak bahagia, 23,2% ketika mereka puas, dan 48,4% ketika mereka tidak bahagia dan memiliki empati yang buruk.

Dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS

Grandmed tahun 2024 berdasarkan data pada tabel diatas dan hasil uji Chi-square (p value 0.884, $P > 0.05$).

Dengan skor PR sebesar 0,932, kita dapat menyimpulkan bahwa kemungkinan responden menilai diri mereka baik dan puas adalah 0,9 kali lebih tinggi dibandingkan penilaian kepuasan mereka.

Tabel 6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan pasien rawat inap di RS Grandmed tahun 2024

Tahap 1

variabel Independen	Sig	Exp (B)	95% C.I.for Exp (B)	
			Lower	Upper
Ketanggapan	.521	1.773	.309	10.170
Kehandalan	.488	1.858	.323	10.690
Jaminan	.554	1.442	.429	4.844

Tahap 2

variabel Independen	Sig	Exp (B)	95% C.I.for Exp (B)	
			Lower	Upper
Ketanggapan	.080	2.817	.884	8.971
Jaminan	.436	1.593	.494	5.137

Tahap 3

variabel Independen	Sig	Exp (B)	95% C.I.for Exp (B)	
			Lower	Upper
Jaminan	.007	3.250	1.388	7.610

Berdasarkan penelitian regresi linier berganda, variabel jaminan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap RS Grandmed pada tahun 2024. Nilai Exp (B) sebesar 3,250 menunjukkan bahwa pada tahun 2024 jaminan berdampak pada kepuasan pasien RS Grandmed sebesar 3,2 kali lipat.

4. PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa delapan responden memiliki hasil yang kurang memuaskan. Pasalnya, kuesioner ketujuh yang meminta pasien menilai ruang pemeriksaan di rumah sakit memiliki skor yang rendah: apakah ruangan tersebut memadai dan nyaman atau tidak. Hal ini sesuai dengan hasil pemeriksaan yang

mengungkapkan bahwa di ruang rawat inap kelas tiga bangsal tersebut terdapat kipas angin yang rusak dan tidak berfungsi sehingga menimbulkan rasa panas yang menyengat dan ketidaknyamanan bagi pasien. Di kamar pasien di lantai tiga juga terdapat toilet yang berfungsi, dan air dari keran masih terdapat partikel-partikel hitam kecil yang mengambang di dalam tangki.

Temuan penelitian Tuzarah pada tahun 2024 mendukung hal tersebut. Tinjauan literatur dalam penelitian ini menemukan bahwa lima aspek, yaitu tangible, responsiveness, reliabilitas, jaminan, dan empati, mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS kesehatan di fasilitas kesehatan.

Kebersihan ruangan, penataan interior dan luar, ketersediaan tempat

parkir, penampilan petugas, kelengkapan peralatan kesehatan, dan aspek fisik lainnya merupakan bagian dari dimensi nyata. Responsivitas penyedia layanan kesehatan diukur dari seberapa cepat mereka merespons permintaan bantuan atau keluhan pasien. Keahlian diagnosis seorang dokter, keandalan jadwal janji temu, kewajaran harga, dan ketersediaan layanan sepanjang waktu merupakan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan. Keandalan. Kehadiran tenaga medis profesional yang kompeten dan berpengalaman merupakan bagian penting dari dimensi jaminan karena memberikan kepercayaan kepada pasien terhadap perawatan yang akan mereka terima. Salah satu aspek empati adalah kapasitas penyedia layanan kesehatan untuk terhubung dengan pasien dan keluarganya melalui komunikasi yang efektif.

Sptriani dkk. (2022) menetapkan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan teknik sampel; 64 responden akhirnya dipilih untuk penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RS Santa Elisabeth Kota Batam merasa puas terhadap pelayanan. Diharapkan para staf akan terus memberikan layanan berkualitas tinggi dengan secara konsisten menunjukkan empati dan daya tanggap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan merupakan aspek layanan yang paling dinilai tinggi, dengan 36

responden (56,3%) menyatakan kepuasan.

Dengan menggunakan pendekatan survei penjelasan, hal ini dapat diamati, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nababan dkk. pada tahun 2024. Penelitian ini menyelidiki hubungan antara kepuasan pasien selama rawat inap pada tahun 2023 di RS Efarina Etaham Berastagi dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini melibatkan 74 peserta yang diambil secara acak dari populasi lengkap pasien yang dirawat di Rumah Sakit Efarina Etaham antara bulan Juni dan Juli 2023. Berdasarkan hasil, 69 dari 100 peserta adalah perempuan (93,2% dari total), dan 61 dari 100 peserta adalah dewasa muda (82,5% dari total). Secara keseluruhan, 37 responden (50,0%) mempunyai tingkat pendidikan sedang. Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan rawat inap dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, sangat penting bagi dokter untuk datang tepat waktu, perawat dapat membantu, dan pasien memiliki akses terhadap sumber daya yang mereka perlukan untuk mendapatkan pengalaman positif.

Terdapat pengaruh yang cukup besar antara daya tanggap ($p=0.035$), keandalan ($p=0.012$), dan persepsi kualitas layanan ($p=0.006$) terhadap loyalitas pasien, menurut penelitian Kartika dkk. pada tahun 2023. Sedangkan nilai jaminan

$p=0,000$ menunjukkan adanya korelasi antara kedua variabel dengan loyalitas pasien. Namun uji regresi logistik menghasilkan nilai p sebesar 0,061, mengesampingkan kemungkinan adanya pengaruh parsial. Loyalitas pasien rawat jalan di RS Karya Medika Bantar Gebang tidak dipengaruhi oleh faktor empati ($p=0.575$) dan konkrit ($p=0.585$).

5. KESIMPULAN

1. Keterpakaian tempat tidur RS Natama masih di bawah standar dan kurang memuaskan. Berdasarkan hasil uji bivariat, seluruh variabel independen antara lain jarak, sikap petugas kesehatan, ketersediaan fasilitas pelayanan, dan kualitas pelayanan ternyata mempunyai hubungan yang signifikan terhadap rendahnya tingkat keterisian tempat tidur (BOR) di RS Natama Tebing Tinggi pada tahun 2023.
2. Variabel Ketersediaan Fasilitas Pelayanan mempunyai korelasi paling kuat dengan rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) RSUD Natama Tebing Tinggi Tahun 2023 berdasarkan hasil uji multivariat. Dengan p -value sebesar 0,026 dan Prevalence Ratio sebesar 4,013 (1,176-13,687), terlihat bahwa kedua variabel tersebut mempunyai keterkaitan sebesar 4,01 kali.

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, Meli; Meda, Yosalli; Nugrahmi, Ade. Gambaran Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023. Maras: Jurnal Penelitian Multidisiplin, 2024, 2.2: 612-617.
- Efendy, Ismail; Anggraini, Indah; Riskina, Putri. Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Registrasi Online Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Aceh Timur Tahun 2024. Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner, 2024, 8.4.
- Harokan, Ali, Et Al. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja, 2024, 9.1: 135-144.
- Lalu, Hermawan Ranova, Et Al. Karakteristik Pasien Pasca Stroke Dengan Gejala Depresi Di Rs Bhayangkara Makassar. Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2024, 8.1: 1146-1152.
- Nursavitri, Sevia Idayu; Afthoni, Muhammad Hilmi; Aziz, Nur. Evaluasi Efek Samping Mood Disorder Terhadap Penggunaan Kontrasepsi Oral Dan Suntik Di Klinik Rawat Inap Budhi Asih. Sainsbertek Jurnal Ilmiah Sains & Teknologi, 2024, 4.2: 38-50.

- Nurzaman, A., Windiyaningsih, C., & Wulandari, S. D. (2021). Hubungan Antara Kompetensi, Beban Kerja, Dan Masa Kerja Dengan Waktu Tanggap Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Medirossa Cikarang. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 5(1), 108-114
- Panggabean, Kristina; Tobing, Paul Saut Marganda L. Rekam Medis. *Medical Methodist Journal (Medimeth)*, 2024, 2.1: 34-39.
- Putri, Wahyu Thahara Kusumaning; Surianto, Moh Agung. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Xy. *Jurnal Emt Kita*, 2024, 8.2: 811-821.
- Rasyad, Raysha Dhamatri, Et Al. Penerapan Internet, Intranet, Dan Ekstranet Di Rumah Sakit (Studi Literature). *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal*, 2024, 2.1: 775-780.
- Sabila, Risma. Hubungan Karakteristik Dan Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. 2024. Phd Thesis. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Siregar, Yuanita Putri; Nyorong, Mappeaty; Aini, Nur. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Dan Fisioterapi*, 2024, 118-130.
- Suryani, Lilis, Et Al. Buku Ajar Manajemen Pasien Safety. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Tampubolon, Lindawati F., Et Al. Persepsi Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di Igd Rumah Sakit Santa Elisabeth Lubuk Baja Batam 2023. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2024, 3.6: 1889-1900.
- Vincent Sethalre, Spwie Madiba. Doctor Atribte At Patients Desire Juring Consultation: The Perspective Of Doctors And Patients In Primary Healthcare In Bostwana. 2023. *Health Care Mdpi Journal*.