

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN NON BPJS DI RUANG INAP RSUD**

**Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO**

**PURWODADI**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Sarjana Keperawatan**



**Oleh :**

**Dian Agustina Putri Ayu Pertiwi**

**NIM S20154**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA**

**2023/2024**

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA  
2024

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN NON BPJS DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD Dr. R. SOEDJATI SOEMODIARDJO  
PURWODADI**

Dian Agustina Putri Ayu Pertiwi<sup>1)</sup>, Atiek Murharyati<sup>2)</sup>, Sahuri Teguh Kurniawan<sup>3)</sup>,

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana  
Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>2), 3)</sup>Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana  
Universitas Kusuma Husada Surakarta

[dian.agstnaa@gmail.com](mailto:dian.agstnaa@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien non BPJS merupakan tingkat perasaan pasien setelah menerima suatu pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapannya. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien non BPJS adalah kualitas pelayanan kesehatan. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan kesehatan yang di terima oleh pasien, maka berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien non BPJS. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap non BPJS.

Jenis penelitian yang dipakai adalah bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yaitu dengan metode sampling incidental (*accidental sampling*). Dengan besar sampel 80 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik pengumpulan data yaitu menyebarkan kuisioner. Uji analisis yang digunakan adalah *chi square test*.

Hasil penelitian : menunjukkan nilai  $p \text{ value} = 0,03 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien non BPJS di ruang inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Non BPJS*

Daftar Pustaka : 26 (2013 – 2023)

UNDERGRADUATE DEGREE IN NURSING STUDY PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
KUSUMA HUSADA UNIVERSITY OF SURAKARTA  
2024

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND NON-BPJS  
(SOCIAL SECURITY AGENCY ON HEALTH) PATIENTS  
SATISFACTION IN THE INPATIENT ROOM  
AT Dr. SOEDJATI SOEMORDIARDJO  
IN PURWODADI**

Dian Agustina Putri Ayu Pertiwi <sup>1)</sup>, Atiek Murharyati<sup>2)</sup>, Sahuri Teguh Kurniawan<sup>3)</sup>,

<sup>1)</sup>Student of Undergraduate Degree in Nursing Study Program  
Kusuma Husada University of Surakarta

<sup>2), 3)</sup>Lecturer of Undergraduate Degree in Nursing Study Program  
Kusuma Husada University of Surakarta

[dian.agstnaa@gmail.com](mailto:dian.agstnaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

Non-BPJS patient satisfaction is the level of patient feelings after receiving a health service and then comparing it with their expectations. The factor that influences the level of satisfaction of non-BPJS patients is the quality of health services. The higher the quality of health services received by patients, the greater the impact on the level of satisfaction of non-BPJS patients. This research aimed to find out the health service quality on the satisfaction of non-BPJS inpatients.

The type of research is analytical with a cross-sectional approach. The sampling technique used was incidental (accidental sampling). A total of 80 respondents met the inclusion criteria. The data collection technique involved distributing questionnaire. The analysis used was a chi-square test.

The research result showed a p-value of  $0.03 < \alpha = 0.05$ , hence  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted, meaning that there is a significant relationship between health service quality and non-BPJS patients satisfaction in the inpatient room at Dr. R. Soedjati Soemodiardjo in Purwodadi.

Keywords: *Service Quality. Satisfaction, Non-BPJS*

References: 26 (2013 – 2023)

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perawatan kesehatan saat ini terus mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satunya yaitu akomodasi pelayanan kesehatan di rumah sakit baik swasta maupun pemerintah. Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam pelaksanaan kesehatan di berbagai tatanan (Andriani et al., 2018). Rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan di rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan terbaik, meningkatkan kinerjanya dengan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Jafar & Surahman Batara, 2023). Dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit ada pasien yang menggunakan asuransi kesehatan dan juga non asuransi kesehatan. Salah satu negara yang sudah membuat program jaminan sosial untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah Indonesia (Rogate Br Tobing et al., 2023). Salah satu asuransi yang banyak digunakan yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk menjamin kebutuhan kehidupan seseorang (Pulungan et al., 2023). BPJS ini meliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua tanpa menimbulkan beban finansial (Dewi & Jihad, 2023). Menurut UU BPJS pasal 14 yaitu

setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Pada perusahaan diwajibkan untuk mendaftarkan pekerjaannya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja juga wajib mendaftarkan diri pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan diminta iuran yang besarnya ditentukan sesuai dengan kebutuhan atau tingkatan kelas yang di pilih. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Penerima Bantuan Iuran (PBI) (Saryoko et al., 2019). Namun ada juga masyarakat yang tidak memiliki Asuransi BPJS. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kurangnya minat masyarakat dalam mengikuti program BPJS antara lain kurangnya informasi tentang Asuransi Kesehatan, masyarakat tidak mau repot, kepala keluarga kurang menyadari pentingnya Asuransi Kesehatan, dan tingkat pendidikan yang rendah (Kurniawati & Rachmayanti, 2018)

Di Jawa Tengah sendiri permasalahan terkait kualitas pelayanan rumah sakit bukanlah permasalahan yang baru. Di beberapa rumah sakit yang ada di Jawa Tengah memiliki permasalahan kualitas pelayanan, misalnya salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Pati mengalami penurunan kualitas pelayanan setelah naik kelas dari tipe C ke tipe B serta berstatus bintang lima, sehingga perlu adanya perombakan agar keluhan dari masyarakat tidak terus-menerus terjadi (Riawati & Wijaya, 2022). Di salah satu rumah sakit yang ada di kota Semarang juga mengalami permasalahan terkait kualitas

pelayanan di mana terdapat ketidakseimbangan antara jumlah tenaga pelayanan dengan jumlah pasien yang datang, ruang tunggu yang ada di RSUD Ketileng belum mencukupi, dan tempat parkir untuk kendaraan roda dua masih sempit dan kurang luas (Obisadik et al., 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan. Sehingga mampu meningkatkan kesehatan masyarakat dalam hal pencegahan penyakit, pengobatan, peningkatan kesehatan, serta pemulihan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang prima perlu ada kualitas pelayanan dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah perbandingan pandangan konsumen terhadap harapan pelayanan yang diinginkan oleh konsumen dengan pelayanan yang di berikan (Pulungan et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Lima karakteristik dimensi tersebut meliputi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) (Hakim et al., 2021)

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi untuk mendapatkan kepuasan dari pasien (Puji et al., 2022). Kepuasan (Satisfaction) yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang

dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Usmani & Hasniar, 2020). Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen merasa puas. Dalam penyediaan jasa pada kepuasan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan, dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan membuat sebuah hubungan yang baik kepada konsumen karena pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Rogate Br Tobing et al., 2023). Beberapa survei kepuasan konsumen mengenai pelayanan rumah sakit, keluhan, saran disampaikan melalui berbagai media kebanyakan yang disampaikan yaitu tentang petugas yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan (Listiyono, 2015)

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah di lakukan pada tanggal 13 Desember 2023 di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi di instalasi Rawat Inap pada bulan Oktober 2023 sebanyak 454 dan bulan November 2023 sebanyak 356 pasien. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 8 orang pasien non BPJS 2 orang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan salah satunya jam kunjungan rumah sakit tepat waktu, perawat cekatan dalam melakukan tindakan, cepat dalam menanggapi keluhan pasien, perawat ramah, mudah dalam mengurus administrasi, 2 mengatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit yaitu ruang inap yang nyaman, perawat cekatan dalam melakukan tindakan, cepat dalam menanggapi keluhan

pasien, perawat ramah dan sopan, perawat mendengarkan keluhan pasien, 3 mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu ruang rawat inap kurang bersih, dokter tidak tepat waktu, kurang tanggap dalam menanggapi pasien, pasien kurang ramah terhadap pasien, menunggu administrasi yang lama dan 1 orang mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satunya ruang rawat inap kurang bersih, dokter tidak tepat waktu, kurang tanggap dalam menanggapi pasien, sikap perawat yang kurang ramah terhadap pasien, proses pengambilan obat yang lama.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut untuk penelitian yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan pasien Rawat Inap Non BPJS di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk penelitian kolerasi berivat dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien non BPJS.

Penelitian dilakukan di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi pada bulan Juli– Agustus. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap non BPJS dalam 2 bulan terakhir yaitu 810 orang, sehingga rata-rata populasi perbulanya yaitu sebanyak 405 orang dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang dengan teknik *accidental sampling*. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Non BPJS yang sudah di ter-uji

validitas dan reliabilitasnya. Sebelumnya penelitian ini telah dilakukan ethical clearance dengan nomor etik.

Subjek dipilih dengan data inklusi yakni mendatangi pasien rawat inap non BPJS di RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi. Kemudian diberikan informasi penelitian dan lembar informed consent sebagai bukti persetujuan responden untuk mengisi kuesioner.

Kriteria inklusi yang mematuhi dalam penelitian ini :

1. Pasien rawat inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.
2. Pasien non BPJS Kesehatan.
3. Dapat berkomunikasi dengan baik.

## **Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **Uji Validitas**

Pada penelitian ini kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Non yang sudah di uji validitasnya. Didapatkan hasil nilai cronbach's alpha kuisisioner kualitas pelayanan Kesehatan yaitu 0,361 dan kuisisioner kepuasan pasien non BPJS yaitu 0,652 yang dapat diartikan kuisisioner tersebut reliabel dan konsisten untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap non BPJS.

### **Uji Realiabilitas**

Pada penelitian ini kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Non BPJS menggunakan kuisisioner yang sudah di uji reliabilitas. Didapatkan hasil nilai cronbach's alpha kuisisioner kualitas pelayanan Kesehatan yaitu 0,361 dan kuisisioner kepuasan pasien non BPJS yaitu 0,652 yang dapat diartikan kuisisioner tersebut reliabel dan konsisten untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap non BPJS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 Distribusi frekuensi usia (N=80)

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
31-40	44	55,0
41-50	21	26,25
51-60	12	15,0
61-70	1	1,25
71-80	2	2,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas usia responden yang terlibat dalam penelitian yaitu usia 31-40 tahun yang terdiri dari 44 responden dengan presentase 55%.

Berdasarkan Sonang (2019) usia merupakan kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis, individu normal dapat dilihat derajat perkembangan anatomis dan fisiologis sama. Penelitian yang dilakukan oleh Zumria et al (2020) menyatakan bahwa dalam penelitian ini terdiri dari 88 responden dan mayoritas usia dalam penelitian juga pada usia 31-40 tahun yaitu 35 responden (39,8%). Usia 31-40 tahun merupakan usia dewasa awal dan dewasa akhir, dimana usia tersebut kebanyakan memiliki kegiatan maupun aktivitas yang banyak dibandingkan dengan usia yang lebih tua. Sehingga, dalam melakukan pelayanan kesehatan tidak menggunakan BPJS, karena ingin diberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Berdasarkan uraian diatas peneliti berasumsi bahwa mayoritas dalam penelitian ini berusia 31-40 tahun sebanyak 44 responden (55%), dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif yang memiliki banyak kegiatan, sehingga tidak sabar

apabila dalam pelayanan kesehatan ikut mengantri memakai BPJS.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin (N=80)

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	21	26,25
Perempuan	59	73,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan mayoritas jenis kelamin responden yang terlibat penelitian yaitu perempuan sebanyak 59 responden (73,75%) dan 21 responden (26,25%) dengan jenis kelamin laki-laki.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tobing et al (2023) menyatakan bahwa hasil penelitian yang terdiri dari 93 responden, mayoritas yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 responden (68,8%), dikarenakan responden perempuan memiliki emosional yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Akan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayni & Fitria (2020) menyebutkan bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara laki-laki dan perempuan karena laki-laki dan perempuan sama-sama memiliki kemampuan dalam memecahkan suatu masalah, memiliki keterampilan yang sama, mempunyai motivasi, dan sosiabilitas. Berdasarkan uraian diatas peneliti berasumsi bahwa mayoritas dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 59 responden (73,75%), dikarenakan pada saat dilakukan penelitian responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki emosional yang lebih sensitif dan ingin diberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang diharapkan dibandingkan dengan laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Distribusi frekuensi Pendidikan (N=80)

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SI	6	7,5
D3	4	5,0
SMA	55	68,75
SMP	12	15
SD	3	3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu SMA sebanyak 55 responden dengan presentase 68,75%.

Penelitian yang dilakukan oleh Chan (2019) menyatakan bahwa pendidikan dapat membawa wawasan atau pengetahuan seseorang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bitjoli et al (2019) terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menyatakan bahwa terdapat responden yang berpendidikan SMA sebanyak 54 responden dengan presentase 79,4% dari 68 responden. Pendidikan SMA merupakan pendidikan menengah keatas dan mayoritas responden dalam berkarir, sehingga responden yang berpendidikan SMA lebih kritis dalam menanggapi pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa pada penelitian ini mayoritas berpendidikan SMA yang terdiri dari 55 responden (68,75%), dikarenakan responden yang memiliki pendidikan SMA memiliki wawasan yang luas sehingga responden dalam melakukan pelayanan kesehatan menggunakan non BPJS agar diberikan pelayanan kesehatan yang terbaik.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 4. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan Kesehatan (N=80)

Kualitas pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	66	82,5
Cukup	14	17,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan kesehatan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu dalam kategori baik sebanyak 66 responden dengan presentase 82,5%.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Imram Radne Rimba (2018) semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan tentu menjadi harapan besar masyarakat untuk dapat meningkatkan derajat kesehatannya. Jika pada pelayanan yang diberikan rumah sakit baik akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya.

Berdasarkan analisa peneliti terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu kategori baik sebanyak 66 responden (82,5%), dikarenakan pada saat dilakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan pada pasien non BPJS bisa sesuai dengan yang diharapkan responden.



5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Non BPJS

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien Non BPJS (N=80)

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	55	68,75
Kurang puas	25	31,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan pasien Non BPJS responden yang terlibat dalam penelitian yaitu dalam kategori puas sebanyak 55 responden dengan presentase 68,75%.

Menurut Nugroho (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Imram Radne Rimba (2018) menyatakan bahwa di RSUD

Panembahan Senopati Bantul termasuk cukup baik, dimana dari 70 responden paling banyak puas sebanyak 46 orang (51,1%). Kepuasan adalah indikator untuk mengukur keberhasilan dalam pelayanan rumah sakit dan memberikan *feedback* bagi pihak manajemen. Maka dapat disimpulkan bahwa perasaan puas merupakan perasaan yang timbul karena pelayanan yang di berikan sesuai dengan apa yang pasien harapkan. Kepuasan akan meningkat jika kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul ditingkatkan. Berdasarkan analisa peneliti terkait dengan tingkat kepuasan mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu kategori puas sebanyak 55 responden (68,75%), dikarenakan pada saat dilakukan penelitian responden mengatakan bahwa pelayanan kesehatan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan responden.

6. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Non BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi

Tabel 7. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Non BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi (N=80)

Variabel	P Value
Kualitas pelayanan Tingkat kepuasan	0,003

Sumber Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa analisis data hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien non BPJS menggunakan uji *Chi-square Test* diperoleh nilai *P Value* yaitu 0,003 (*P Value* < 0,005), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Non BPJS di Ruang Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

Menurut Tjiptono (2018), kualitas pelayanan dan kepuasan tidak bisa dipisahkan. Kepuasan adalah hal penting dalam mengukur mutu pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani, Dwi Wulan (2020) menyatakan jika seluruh responden (78,94%) mengatakan kualitas pelayanan baik. Karena kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka lebih dari setengah responden (73,36%) puas. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan tentunya menjadi harapan bagi masyarakat untuk dapat meningkatkan derajat kesehatannya. Jika pelayanan yang diberikan rumah sakit baik akan memicu pasien berkunjung kembali menggunakan jasa pelayanan saat mereka membutuhkannya. Banyak jumlah pasien yang berkunjung kembali, menunjukkan bahwa pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan kepada penyedia layanan. Kepuasan pasien berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga. Oleh karena itu kesadaran untuk menjaga kualitas pelayanan di RS.Baptis Batu harus terus ditingkatkan guna memberikan kepuasan terhadap pasien (Fitriani Dwi Wulan, 2020). Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan penelitian yang dilakukan di Ruang Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi didapatkan data bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Non BPJS di Ruang Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

## KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia, mayoritas usia responden di penelitian ini yaitu usia 31-40 tahun sebanyak 44 responden (55%) dengan usia paling muda 31 tahun dan usia paling tua 80 tahun. Sebagian besar jenis kelamin responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu perempuan dengan jumlah 59 responden (73,75%), dan mayoritas pendidikan yaitu pendidikan SMA sebanyak 55 responden (68,75%).
2. Hasil analisa berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan, mayoritas responden dalam kriteria baik yaitu 66 responden (82,5%).
3. Hasil analisa berdasarkan tingkat kepuasan pasien, mayoritas responden dalam kriteria puas yaitu 55 responden (68,75%).
4. Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square Test* yang didapatkan hasil nilai *P Value* yaitu 0,03 dimana nilai *P Value* < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Non BPJS di Ruang Inap RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi.

## SARAN

1. Bagi Responden  
Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan umum kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.
2. Bagi Keperawatan  
Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadikan skor atau sebagai acuan untuk dapat melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
3. Bagi Rumah Sakit  
Diharapkan RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Purwodadi dapat menggunakan penilaian kualitas pelayanan kesehatan ini sebagai acuan untuk dapat melihat tingkat kepuasan pasien, sehingga

nantinya dapat dijadikan evaluasi terkait dengan tingkat kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan kesehatan.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi bahan pembelajaran di Universitas Kusuma Husada Surakarta, dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan terhadap peneliti selanjutnya.

5. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti lain dapat melakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan alat instrument yang lebih canggih.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. M. S. A., Ameen, S. Y. A., M. Sadeeq, M. A., & Zeebaree, S. (2021). Multimodal Emotion Recognition using Deep Learning. *Journal of Applied Science and Technology Trends*, 2(01), 73–79. <https://doi.org/10.38094/jastt20291>
- Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., & Dwi Annur, F. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 10(2), 11–24.
- Daniel, B. K., & Harland, T. (2017). Higher Education Research Methodology. *Higher Education Research Methodology*. <https://doi.org/10.4324/9781315149783>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN DENGAN*. 7(2), 1281–1298.
- Haryani. (2022). Modul Etika Penelitian. In *Modul Etika Penelitian, Jakarta selatan*.
- Jafar, Z., & Surahman Batara, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap
- Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(2), 110–117. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.118>  
[5JournalHomepage:https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch](https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch)
- Kurniawati, W., & Rachmayanti, R. D. (2018). Identifikasi Penyebab Rendahnya Kepesertaan JKN pada Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 33. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i1.2018.33-39>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Maharani, H. A., & Wulandari, F. C. (2021). Pengaruh Penyuluhan Kesehatan Reproduksi terhadap Persepsi Pernikahan Dini di SMK KESEHATAN PURWOREJO. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 12(1), 11–16.
- Meliana, M., & Vionalita, G. (2020). Determinan Faktor Sisa Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(4), 152–157. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i4.101>

- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Obisadik, A. R., Hayu, I., & Yuniningsih, T. (2015). Analisis kualitas pelayanan kesehatan pada rsud ketileng kota semarang. *Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1–8.
- PUJI, L. K. R., PRATIWI, R. D., ARDIYANTI, W., RATNANINGTYAS, T. O., & ISMAYA, N. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 170. <https://doi.org/10.52031/edj.v6i2.426>
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Informasi, D., & Unggul, U. E. (2023). *Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023*. 4(September), 2168–2176.
- Riawati, & Wijaya, L. (2022). Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 12(23), 61–69.
- Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64–73.
- Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v4i2.2934>
- Sari, S. M., & Ennimay, E. (2021). Penilaian Kinerja Dosen Dalam Bimbingan Skripsi. *Jurnal Ners Indonesia*, 12(1), 67. <https://doi.org/10.31258/jni.12.1.67-79>
- Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Susilowati, L. (2013). Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya. In *Skripsi Universitas Airlangga*.
- Usmani, N. A., & Hasniar. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Graha Medika Public Health Journal*, 2(1), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.

<https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Yulianingsih, T., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 139–152.