



## Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Haji Medan

Merry Moy Mita

Prodi Pariwisata, Universitas Imelda Medan, Indonesia

Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan - Sumatera Utara.

Email: [merrymoymita@gmail.com](mailto:merrymoymita@gmail.com)

**Abstract** RSUD Haji Medan is one of the hospitals in North Sumatra Province that is still experiencing problems with service quality. Health services for patients at RSUD Haji Medan are still facing problems with limited consultation time with doctors, unsatisfactory drug services, inappropriate doctor visit schedules, uncomfortable wards, and nurses who are not friendly to patients. This research is a survey with a quantitative descriptive approach that aims to explain the effect of service quality on inpatient satisfaction at RSUD Haji Medan. The population in this study were JKN inpatients at RSUD Haji Medan, with a sample size of 50 people. Data were obtained through interviews using a questionnaire and analyzed using univariate and bivariate analysis. The results showed that the quality of service as measured through the aspects of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy affects the satisfaction of inpatients at RSUD Haji Medan. It is suggested to RSUD Haji Medan to improve the quality of service to patients by paying attention to the dimensions of service quality so as to increase patient satisfaction, The reliability dimension needs special attention because it is the most dominant aspect that influences patient satisfaction.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, RSUD Haji Medan

**Abstrak** RSUD Haji Medan merupakan salah satu Rumah Sakit di Provinsi Sumatera Utara yang masih mengalami permasalahan kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan terhadap pasien di RSUD Haji Medan masih menghadapi permasalahan berupa terbatasnya waktu konsultasi dengan dokter, pelayanan obat yang kurang memuaskan, jadwal kunjungan dokter yang tidak tepat, bangsal yang tidak nyaman, dan perawat yang kurang ramah terhadap pasien. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat inap di RSUD Haji Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap JKN di RSUD Haji Medan dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Data diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui aspek bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Medan. Disarankan kepada RSUD Haji Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, Dimensi keandalan perlu mendapat perhatian khusus karena merupakan aspek yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, RSUD Haji Medan

### INTRODUCTION

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari standar fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan di rumah sakit [1]. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan provitabilitas dirumah sakit, termasuk sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien semakin lama akan semakin meningkat, begitu juga tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan [2]. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara

untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia [3] .

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2014 [3]. Berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan [3]. Dengan adanya JKN kesehatan seluruh rakyat Indonesia dapat terjamin. Rakyat miskin pun bisa mendapatkan pelayanan kesehatan dengan gratis setelah terdaftar di BPJS. Mereka yang mampu pun tidak perlu membayar biaya kesehatan lagi karena telah membayar iuran setiap bulannya. Iuran inilah yang digunakan untuk pembiayaan JKN. JKN menjamin pelayanan kesehatan secara komprehensif mulai dari peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan sakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), termasuk obat-obatan dan bahan medis habis pakai (UU No. 40/2004) [4]. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan yang kompleks, dituntut untuk memberikan pelayanan dan informasi kesehatan yang tepat. Pelayanan rumah sakit secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat, berupa pelayanan Kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik, dan pelayanan keperawatan.

Mutu pelayanan Kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau [5]. Kemudian setelah mendapat pelayanan, pasien akan memberikan pendapat terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien akan maka akan menimbulkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka akan muncul ketidakpuasan pasien atau keluhan pasien [6].

Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat [7]. Rumah Sakit Umum Haji Medan Provinsi Sumatera Utara diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia tanggal 4 Juni 1992. Sejak tanggal 29 Desember 2011 Rumah Sakit Umum Haji Medan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari standar fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan provitabilitas

dirumah sakit, termasuk sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien semakin lama akan semakin meningkat, begitu juga tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia [4].

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan dan tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat, dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi pada tahun 2014. Berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dengan adanya JKN kesehatan seluruh rakyat Provinsi Sumatera Utara secara resmi telah dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Tahun 2011 tanggal 13 Desember 2011. Rumah Sakit Umum Haji sebagai salah satu lembaga milik pemerintah mempunyai tantangan untuk memberi layanan yang optimal kepada masyarakat yang datang untuk berobat.

Rumah Sakit Umum Haji Medan berdasarkan fasilitasnya termasuk di dalam kategori RSU klasifikasi Kelas B, yaitu mempunyai fasilitas pelayanan medik, fasilitas gawat darurat, fasilitas rekam medik, fasilitas keperawatan dan fasilitas administrasi manajemen, jumlah tempat tidur di Rumah Sakit Umum Haji adalah 254 tempat tidur. Ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji terdiri dari beberapa kelompok yaitu VIP Room, Kelas IA, Kelas IB, Kelas II, Kelas III, ICU, PICU dan NICU. (Profil RSU Haji Medan)

Berdasarkan data kunjungan rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Medan pada tahun 2019 berjumlah 10.129 pasien, pada tahun 2020 berjumlah 8.586 dan pada tahun 2021 berjumlah 9.160 pasien. Dua kemungkinan yang menjadi faktor jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi yaitu faktor ek-sternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di Rumah Sakit Umum Haji Medan berkurang dan faktor internal dari Rumah Sakit Umum Haji Medan sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien [8]. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang

diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan [9]. Berdasarkan penelitian terdahulu tentang analisis kepuasan pasien rawat inap jkn terhadap kualitas pelayanan di RSUD Haji Medan yang dilakukan oleh Nur Fajrina Arwan Nasution tahun 2020 didapatkan hasil uji regresi linear berganda diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), ketanggapan (responsiveness), keandalan (realibility) kepercayaan (assurance) dan empati (emphaty), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Medan dengan nilai  $P=0,001$  yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh dan sangat signifikan (highly significant) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Medan. Nilai Koefisien determinasi = 0,943, hal ini dapat dijelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, keandalan, kepercayaan dan empati terhadap kepuasan pasien menjadi hal utama dan erat hubungannya sehingga menjadikan kualitas pelayanan itu adalah kunci utama dari sebuah kepuasan yang di dapatkan pasien di Rumah Sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul, “Analisis kepuasan Pasien BPJS Kelas III Terhadap pelayanan Rawat Inap di RSUD Haji Medan”.

## RESEARCH METHOD

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki [10].

Metode deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) sehingga akan diketahui hubungan yang signifikan antara variable yang diteliti dan menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Penelitian dilaksanakan di RSUD Haji Medan dan dilaksanakan pada bulan Juni sampai September 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di instalasi rawat inap RSUD Haji Medan yang meliputi ruang rawat inap Kelas III, tidak termasuk pasien di ruang khusus atau ICU karena pasien di ruang ICU tidak dapat dimintai keterangannya tentang data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat pada populasi yang diambil menurut prosedur tertentu hingga dapat mewakili populasinya [11]. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini digunakan dengan teknik *simple random sampling* dan perhitungan menggunakan rumus slovin Berdasarkan perhitungan diatas, besar sampel pada penelitian ini adalah sebesar 50 pasien rawat inap kelas III BPJS. Sesuai dengan perhitungan diatas, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara (*interview*), dilakukan kepada responden pasien rawat inap dan pada pihak yang berwenang dalam memberikan data dan informasi di RSUD Haji Medan. Pengukuran variable bebas (*independen*). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu ketersediaan sarana dan prasarana, keandalan, ketanggapan, kepercayaan, dan empati. Pengukuran variabel terikat (*dependen*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Untuk mengukur variabel terikat, maka peneliti membuat kuesioner serta langsung menanyakan kepada responden (wawancara).

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini analisa kuantitatif. Analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat [12].

## RESULTS AND ANALYSIS

Hasil Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan Agama. Penelitian dilakukan pada 50 responden memperoleh hasil seperti yang disajikan pada table berikut ini:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Berdsarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
<b>Laki-laki</b>	26	52.0%	82.0%	82.0%
<b>Perempuan</b>	24	48.0%	18.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

Karakteristik Berdsarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

<b>Valid</b>	<b>17-19 thn</b>	11	22.0%	22.0%	22.0%
	<b>20-24 thn</b>	24	48.0%	48.0%	70.0%
	<b>25-29 thn</b>	8	16.0%	16.0%	86.0%
	<b>30-34 thn</b>	7	14.0%	14.0%	100.0%
	<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

---

Karakteristik Berdsarkan Pendidikan

---

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
<b>SD</b>	4	8.0%	8.0%	8.0%
<b>SMP</b>	3	6.0%	6.0%	14.0%
<b>SMA</b>	27	54.0%	54.0%	68.0%
<b>D3</b>	2	4.0%	4.0%	72.0%
<b>S1</b>	14	28.0%	28.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

---

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jenis kelamin responden di RSUD Haji Medan paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 responden (52,0%), kemudian responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 responden (48,0%). Berdasarkan kelompok umur responden di RSUD Haji Medan, paling banyak berada pada umur 20-4 tahun yaitu sebanyak 24 responden (48.0%) dan paling sedikit dengan umur 30-34 sebanyak 7 responden (14.0%). Untuk tingkat pendidikan, responden yang berpendidikan paling banyak yaitu tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 27 responden (54.0%) dan paling sedikit responden dengan pendidikan D3 sebanyak 2 responden (4.0%).

### 3.1 Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel, yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase. Hasil analisa univariat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Distribusi frekuensi variabel bukti fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 50 responden, diketahui bahwa mayoritas responden atau pasien rawat inap kelas III yang menilai rumah sakit dengan kategori sedang ada 26 orang (52%), responden yang menyatakan baik ada 24 orang (48%). Secara statistik dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel bukti fisik**

Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
-----------	---------	---------------	--------------------

<b>Sedang</b>	26	52.0%	52.0%	52.0%
<b>Baik</b>	24	48.0%	48.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

#### b. Distribusi frekuensi variabel ketanggapan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 50 responden, untuk variabel ketanggapan diketahui bahwa mayoritas responden atau pasien rawat inap yang menilai rumah sakit dengan kategori sedang ada 28 orang (56.0%), responden yang menyatakan baik ada 22 orang (44.0%). Secara statistik dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Distribusi frekuensi variabel ketanggapan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Sedang</b>	28	56.0%	56.0%	56.0%
<b>Baik</b>	22	44.0%	44.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

#### c. Distribusi frekuensi variabel keandalan

Hasil penelitian variabel keandalan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 50 responden, untuk variabel keandalan diketahui bahwa mayoritas responden atau pasien rawat inap yang menilai rumah sakit dengan kategori sedang ada 19 orang (38.0%), responden yang menyatakan baik ada 31 orang (62,0%). Secara statistik dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. Distribusi frekuensi variabel keandalan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Sedang</b>	19	38.0%	38.0%	38.0%
<b>Baik</b>	31	62.0%	62.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

#### d. Distribusi frekuensi variabel kepercayaan

Hasil penelitian variabel kepercayaan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 50 responden, untuk variabel kepercayaan diketahui bahwa mayoritas responden atau pasien rawat inap yang menilai rumah sakit dengan kategori sedang 32 orang (64.0%), responden yang menyatakan baik 18 orang (36,0%). Secara statistik dapat dilihat dalam tabel berikut

**Tabel 5. Distribusi frekuensi variabel kepercayaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Sedang</b>	32	64.0%	64.0%	64.0%
<b>Baik</b>	18	36.0%	36.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

#### e. Distribusi frekuensi variabel empati

Hasil penelitian variabel empati Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 50 responden, untuk variabel empati diketahui bahwa mayoritas responden atau pasien rawat inap yang menilai rumah sakit dengan kategori sedang 33 orang (66.0%), responden yang menyatakan baik 17 orang (34,0%). Secara statistik dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 6. Distribusi frekuensi variabel empati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Sedang</b>	33	66.0%	66.0%	66.0%
<b>Baik</b>	17	34.0%	34.0%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

#### f. Distribusi Frekuensi Variabel kepuasan

Berdasarkan pengkategorian kepuasn, diketahui bahwa dari 50 responden didapatkan 27 orang (54.0%) kurang puas dan 23 orang (46.0%) merasa puas. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan**

	Frequency	percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<b>Kurang puas</b>	27	54.0%	54.0%	54.0%
<b>Puas</b>	23	46.%	46.%	100.0%
<b>Total</b>	50	100.0%	100.0%	

### 3.2 Pembahasan

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas dari sebuah pelayanan di Rumah Sakit. Hal ini disebabkan karena pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan dari sebuah Rumah Sakit merupakan faktor penunjang puas atau tidaknya pasien tersebut terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit [13]. Apabila pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit, maka akan menimbulkan rasa tidak percaya terhadap Rumah Sakit tersebut [14].



Berdasarkan distribusi frekuensi variabel kepuasan kemudian ditemukan sebagian pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Haji Medan. Namun sebagian lagi menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan seperti perawat yang kurang terampil dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, perawat yang kurang ramah, kurang lengkapnya alat-alat kesehatan, dan pasien kurang puas dengan kondisi ruang rawat inap yang ditempatinya. Kemungkinan besar pasien yang tidak puas akan mencari rumah sakit yang lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterimanya akan memberikan image yang positif terhadap RSUD Haji Medan. Hakikatnya adalah semakin tinggi komitmen rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien maka persepsi pasien terhadap pelayanan akan semakin baik pula. Bila dalam suatu pelayanan kesehatan kepuasan pasien tidak mendapat porsi utama maka tidak dapat dihindari masyarakat akan beralih mencari pelayanan kesehatan ke tempat yang dianggap memberikan kepuasan bagi dirinya.

## CONCLUSION

Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, keandalan, kepercayaan, dan empati terhadap kepuasan pasien merasa kurang puas 54% dan yang merasa puas 46% artinya masih banyak perbaikan dan Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Haji Medan perlu memperhatikan lebih lagi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga bisa menjadi tolak ukur Rumah Sakit untuk menjadi Rumah Sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga pasien akan terus merasa puas.

Hasil uji Chi-Square dapat dilihat bahwa seluruh variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III, artinya perlu lebih menaksimalkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Hasil analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel bukti langsung dan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## REFERENCES

- [1] Melita et al, "Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien," *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, vol. 2, no. 1, pp. 63-66, 2022.
- [2] Nurhayati, "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD ANDI DJEMMA

MASAMBA KABUPATEN LUWU UTARA," UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN , MAKASAR, 2013.

- [3] BPJS, "Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta, 2011.
- [4] R. Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial," Kementerian Kesehatan, Jakarta, 2011.
- [5] Djeinne et al, "HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO," *Jurnal KEDOKTERAN KLINIK (JKK)*, vol. 2, no. 1, pp. 9-18, 2018.
- [6] S. Boy, "PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KOTA BANJAR," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, vol. 5, no. 1, pp. 28-44, 2011.
- [7] Samsudin, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD. Pasar Rebo," *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)*, vol. 1, no. 4, pp. 397-402, 2021.
- [8] D. Rolien, "Kualitas Pelayanan Pada Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung," *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan (Society)*, vol. 2, no. 20, pp. 125-143, 2016.
- [9] Yolanda et al, "Jurnal Keperawatan," *HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSU GMIM PANCARAN KASIH MANADO*, vol. 9, no. 1, pp. 71-77, 2021.
- [10] N. Moh., *Metode Penelitian.*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011.
- [11] S. Siyoto and S. Ali, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [12] D. Priyanto, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, 1 ed., Yogyakarta: Gava Media, 2016.
- [13] Kurniati, "Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar," Universitas Hasanudin, Makassar, *Skripsi*, 2013.
- [14] f. Nur, "Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN Terhadap Kualitas Pelayanan RSU Haji Medan," *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara, 2020.