

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP
KELAS III DI RSUP DR. MOHAMMAD
HOESIN PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)



Oleh:
Frilla Adhany Marsya
04011181621048

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III
DI RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN
PALEMBANG**

Oleh:

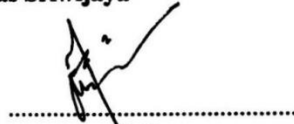
Frilla Adhany Marsya
04011181621048

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Kedokteran

Palembang, Januari 2019
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

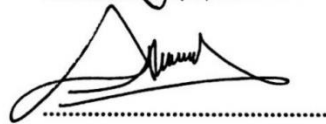
Pembimbing I
dr. Muhammad Aziz, MARS, THT-KL
NIP. 1973091420050110004



Pembimbing II
Pariyana, S.KM., M.Kes.
NIP. 198709072015104201



Penguji I
dr. Asmarani Ma'mun, M.Kes
NIDN. 0201065401



Penguji II
Dr. Iche Andriyani Liberty, S.KM., M.Kes
NIP. 1671024702900008



Mengetahui,
Koordinator PS Pendidikan Dokter

Wakil Dekan 1



dr. Susilawati, M. Kes
NIP. 19780227 201012 2001



Dr. dr. Radiyah Umi P., Sp.Pd-KR, M. Kes
NIP. 19720717 200801 2 007

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini dengan ini menyatakan bahwa:

1. Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan.
2. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister dan/atau doktor), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan verbal Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Januari 2020



(Frilla Adhany Marsya)

Mengetahui,

Pembimbing I,



dr. Muhammad Aziz, MARS, THT-KL

NIP. 1973091420050110004

Pembimbing II



Parivana, S.KM., M.Kes.

NIP. 198709072015104201

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frilla Adhany Marsya
NIM : 04011181621048
Program Studi : Pendidikan Dokter Umum
Fakultas : Kedokteran
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah Saya yang berjudul:

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP KELAS III
DI RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN
PALEMBANG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 23 Januari 2020
Yang membuat pernyataan,



Frilla Adhany Marsya
NIM. 04011181621048

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pembimbing I dr. Muhammad Aziz, Sp. THT-KL, MARS, Pembimbing II Pariyana, M.Kes serta Penguji I dr. Asmarani Ma'mun, M.Kes dan Penguji II Dr. Iche Adriyani Liberty, SKM. M.Kes atas segala bimbingan, saran, dan masukan dalam membimbing dan mengoreksi penulisan skripsi ini dari awal hingga selesai sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua Muhammad Syafei dan Marwiyah, serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi, serta mendukung selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Tidak lupa pula, kepada sahabat dan teman-teman terdekat atas bantuan dan dorongan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, penulis sangat mengharapkan masukan, saran dan kritik yang bersifat membangun agar skripsi menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sehingga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Januari 2020

Frilla Adhany Marsya

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
BOR	: <i>Bed Occupanty Rate</i> (Prosentase penggunaan tempat tidur)
BPO	: <i>Business Process Owner</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DPTHB	: Difteri Pertusis Tetanus dan Hepatitis B
RSBK	: Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya
Jamkesmas	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kemkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
LOS	: <i>Lenght of Stay</i> (Lama dirawat)
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
QA	: <i>Quality Assurance</i>
QC	: <i>Quality Control</i>
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
TOI	: <i>Turn Over Interval</i> (Rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	
1.3.1. Tujuan Umum.....	3
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Hipotesis.....	5
1.5. Manfaat penelitian	
1.5.1. Manfaat Teoritis	5
1.5.2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Mutu Pelayanan	
2.1.1. Definisi	6
2.1.2. Standar Pelayanan Kesehatan	6
2.1.3. Dimensi Mutu Pelayanan.....	9
2.1.4. <i>Quality Assurance</i>	
2.1.4.1. Definisi.....	10
2.1.4.2. Proses <i>Quality Assurance</i>	10
2.1.4.3. <i>Quality Assurance</i> dan <i>Quality Control</i>	11
2.1.4.4. Manajer <i>Quality Assurance/Quality Control</i>	12
2.1.4.5. Prinsip <i>Quality Assurance</i>	13
2.1.4.6. Model Pelayanan Rumah Sakit	15
2.2. Kepuasan	
2.2.1. Definisi	15
2.2.2. Dimensi Kepuasan.....	15
2.2.3. Pengukuran Tingkat Kepuasan	16
2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	18
2.2.5. Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan	18
2.2.5.1. Mengevaluasi Layanan	20
2.3. BPJS Kesehatan	
2.3.1. Definisi	21
2.3.2. Manfaat BPJS Kesehatan.....	21
2.3.3. Manajemen Mutu	22

2.4. Kerangka Teori	23
2.5. Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.2.1. Waktu Penelitian	25
3.2.2. Tempat Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3.1. Populasi Penelitian.....	25
3.3.2. Sampel Penelitian.....	25
3.3.2.1. Besar Sampel	25
3.3.2.2. Cara Pengambilan Sampel	26
3.3.2. Kriteria Inklusi	26
3.4. Variabel Penelitian	
3.4.1. Variabel Terikat.....	27
3.4.2. Variabel Bebas	27
3.5. Definisi Operasional.....	31
3.6. Cara Pengumpulan Data	32
3.7. Kerangka Operasional	33
3.8. Kerangka Sampel Penelitian	34
BAB IV Hasil dan Pembahasan	
4.1. Hasil	35
4.1.1 Analisis Univariat	35
4.1.2 Analisis Bivariat	46
4.1.3 Analisis Multivariat	50
4.2. Pembahasan	52
BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
BIODATA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Perbedaan Quality Assurance dan Quality Control</i>	12
2. Definisi Operasional Penelitian.....	31
3. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	42
4. Distribusi Frekuensi <i>Reliability</i> di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	43
5. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	43
6. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	43
7. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i> di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	44
8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III.....	45
9. Hubungan Antara <i>Tangible</i> (Ketampakan Fisik) dengan Kepuasan.....	45
10. Hubungan Antara <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien.....	47
11. Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien.....	48
12. Hubungan Antara <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien.....	49
13. Hubungan Antara <i>Emphaty</i> (Empati) dengan Kepuasan Pasien.....	49
14. Hasil Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Kelas III di RSMH.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pengelompokkan Standar dan Indikator Menurut Donabedian	9
2. Model Pelayanan Rumah Sakit	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Hasil Pengolahan Data (<i>Output</i>) SPSS.....	70
2. Lembar Penjelasan kepada Pasien	77
3. Lembar Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian.....	78
4. Lembar Kuesioner Penelitian.....	79
5. Sertifikat Persetujuan Etik	87
6. Surat Izin Penelitian	88
7. Lembar Konsultasi Skripsi.....	99
8. Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	90
9. Lembar Persetujuan Revisi	91
10. Draft Artikel Publikasi.....	92
11. Biodata.....	113

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIE N BPJS RAWAT INAP
KELAS III DI RSUP DR. MOHAMMAD
HOESIN PALEMBANG**

Frilla Adhany Marsya¹, Muhammad Aziz², Pariyana³

¹Program Studi Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

²Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya/RSMH

³Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

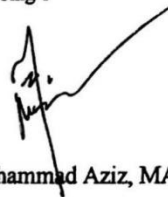
Email : frilladhany64@gmail.com

Abstrak

Penilaian dari kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit sedangkan kualitas yang buruk akan menghasilkan kepuasan pasien yang rendah. Ada 5 (lima) dimensi mutu terhadap kualitas pelayanan jasa, yaitu: *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin. Jenis penelitian ini adalah analisis observasional dengan desain *cross sectional* yang dilaksanakan pada bulan Agustus-Desember 2019. Sampel penelitian ini pasien BPJS rawat inap kelas III yang lama rawat >1 hari di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dengan metode *total sampling berdasarkan waktu*. Hasil analisis menunjukkan *reliability* dan *emphaty* bermakna dengan kepuasan pasien (*p-value*= 0,016, dan *p-value*= 0,001) sedangkan untuk hasil *tangible*, *responsiveness*, *assurance* tidak bermakna dengan kepuasan pasien (*p-value*= 0,215, *p-value*= 0,788, dan *p-value*= 0,816). Pada penelitian ini terdapat hubungan antara *reliability* dan *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Kata Kunci: Dimensi Mutu Pelayanan, Kepuasan pasien.

Pembimbing I



dr. Muhammad Aziz, MARS, THT-KL

NIP. 1973091420050110004

Pembimbing II



Pariyana, S.KM., M.Kes.

NIP.197802272010122001

Ketua Program Studi



dr. Susilawati, M.Kes

NIP.197802272010122001

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY DIMENSIONS OF HEALTH SERVICES AND SATISFACTION OF CLASS III BPJS INPATIENT IN RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Frilla Adhany Marsya¹, Muhammad Aziz², Pariyana³

¹Program Studi Pendidikan Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

²Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya/RSMH

³Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

Email : frilladhany64@gmail.com

Abstract

The Relationship Between Quality Dimensions of Health Services and Satisfaction of Class III BPJS Inpatient In RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Evaluation of the quality service can be seen from the level of patient satisfaction, more perfect the satisfaction of patients with health services is also increasing the standard value of hospital services quality. Bad quality will result in low patient satisfaction. There are 5 (five) quality dimensions that represent consumer perceptions of service quality, namely: tangible (physical appearance), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). This study aims to determine the relationship between dimensions of service quality with BPJS patient satisfaction in class III in RSUP Dr. Mohammad Hoesin. This type of research is analysis observational with cross sectional design. The sample of this study was BPJS inpatient class III with a length of stay > 1 day at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang with total sampling method based on time. The results of the analysis show reliability and empathy were significant with patient satisfaction (p-value = 0.016, and p-value = 0.001), while for the result of analysis of tangible, responsiveness, assurance are not significant with patient satisfaction (p-value = 0.215, p-value = 0.788, and p-value = 0.816) here is a relationship between reliability and empathy with BPJS patient satisfaction in class III in RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Keywords: Quality Dimensions Services, Satisfaction of Patients

Pembimbing I



dr. Muhammad Aziz, MARS, THT-KL

NIP. 1973091420050110004

Pembimbing II



Pariyana, S.KM., M.Kes.

NIP. 198709072015104201

Ketua Program Studi



dr. Susilawati, M.Kes

NIP.197802272010122001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap individu. Kesehatan harus selalu dijaga agar terhindar dari penyakit. Individu yang telah terkena penyakit membutuhkan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini yang menyebabkan tiap individu menjadi lebih selektif memilih rumah sakit yang berkualitas guna memulihkan kondisinya dari penyakit (Parhusip, 2013).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (UU RI No. 44 tahun 2009). Sebagai institusi pelayanan kesehatan diperlukan peningkatan mutu pelayanan dalam manajemen kesehatan agar lebih efektif dan efisien terhadap pasien. Dalam meningkatkan mutu pelayanan dibutuhkan fasilitas nyaman dan sesuai yang dibutuhkan pasien agar pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi lebih berkualitas. Beberapa manfaat program menjaga mutu pelayanan antara lain lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan serta dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (*Community Health Centre*, 2011). Oleh karena itu, rumah sakit berkewajiban dalam menjaga standar mutu pelayanan rumah sakit agar dapat melayani pasien dengan baik.

Kualitas mutu pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung

(Mardiana, 2016). Mutu yang kurang akan mengakibatkan kepuasan pasien rendah. Ada 5 (lima) dimensi mutu yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa, yaitu: *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dengan adanya 5 (lima) dimensi pasien menetapkan sendiri mutu pelayanan yang dikehendaki.

Kepuasan pasien rawat inap merupakan hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan pasien dilihat dari kebersihan ruang perawatan, fasilitas rumah sakit yang memadai dan cepat tanggap petugas dalam menangani pasien. Petugas kesehatan memiliki peranan yang penting dalam menangani pasien sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap hari kunjungan pasien terus meningkat tiap tahunnya, hal inilah yang menyebabkan lambatnya petugas dalam menangani keluhan pasien. Pasien yang menggunakan BPJS sebelum memasuki ruang rawat inap memiliki kriteria khusus yang telah dirumuskan oleh BPJS sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan rawat inap secara intensif. (Megawati, Hariyanto, & Rachmi, 2016).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang berfungsi dalam menyelenggarakan program jaminan sosial. Dengan penerapan layanan kesehatan, penyelenggaraan jaminan kesehatan yang dimulai pada tahun 2014 yaitu jaminan BPJS kesehatan, menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien baik di rumah sakit negeri ataupun rumah sakit swasta yang telah ditunjuk sehingga masyarakat sendiri memahami bahwa tujuan jaminan kesehatan yaitu untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu (Solihat, 2013). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen karena konsumen yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Trisnawati, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari & Dewanto (2014) di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya, menyatakan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien *probability* lebih kecil dari 0,001, sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh positif mempunyai arti semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasien di RSBK akan meningkat, begitupun sebaliknya, semakin buruk kualitas layanan RSBK maka kepuasan pasiennya akan menurun. (Jennie, Dwi, & Rahayu, 2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Hardi (2010) tentang pelayanan rawat inap dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap” menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (49%) dari total responden menyatakan bahwa mutu pelayanan rawat inap kelas III kurang baik. Berdasarkan dari latar belakang diatas penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSMH tahun 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien RSMH yang dijadikan responden penelitian.
2. Mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap masing-masing dimensi mutu pelayanan rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
4. Mengidentifikasi hubungan *tangible* (ketampakan fisik) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
5. Mengidentifikasi hubungan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
6. Mengidentifikasi hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
7. Mengidentifikasi hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
8. Mengidentifikasi hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
9. Mengidentifikasi faktor dominan dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.4 Hipotesis

Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pasien dalam memperoleh kenyamanan selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Bisri. 2018. Aspek Tangible, Intangible Pimpinan dan Dimensi Lingkungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Vol 1(1).
- Addani A. 2008. Pengaruh Karakteristik Masyarakat Terhadap Utilitas Puskesmas di Kabupaten Bireuen Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007. Tesis. Medan: Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Ade N. Ruditya, dan Djazuly. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 3(2).
- Adriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Puskemas Bukit Tinggi. *Endurance*, pp. 45-52.
- Al-Hamzani, D., Fitriyah, N. dan Alaydrus, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan. 6(4), pp. 1593–1606.
- Alma, B. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alfabeta: Bandung.
- Amelia, R., Hamsah, H., dan Bakar A. Betan. 2016. Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara Kabupaten. *Journal of Islamic Nursing*. 1, p. 21.
- Arif K. dan Arih D. Intiasari. 2012. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Jurnal Kesmasindo* Vol. 5(2) pp:169-179.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Astuti, N. K. dan Kundarto, W. 2018. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR : Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), p. 84. doi: 10.20961/jpscr.v3i2.22162.
- Azwar, S. 2004. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. 2018. Riset Kesehatan Dasar 2018 (RISKESDAS 2018).
- BPJS kesehatan. 2014. Pahami BPJS. In Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor perwakilan Indonesia.

- Community Health Center of Batu Putih. 2011. Menjaga Mutu Pelayanan (Quality Assurance).
- Dahlan, M. Sopiudin. 2009. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Defrian R. Adhytyo, dan Mulyaningsih. 2013. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster* Vol 10(2).
- Djeinne, T. Pangerapan., Ora E. Labora., dan Joy A. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK*, Vol 2 no 1.
- Donabedian, A. 1980. Explorations in Quality Assesment and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assesment. Vol. I, Health Administration Press, an Arbror, Michigan.
- Dwipa, W. 2012. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. pp. 1–89. Available at: <http://digilib.ump.ac.id/files/disk1/1/jhptump-a-wilisdwipa-9-1-konsepd-n.pdf>.
- Ennew, C., Waite, N., and Waite, R. 2013. Financial Services Marketing: An International Guide to Principles and Practice; Routledge: London, UK, 2013; ISBN 978-0-415-52167-3.
- Hanna M., Mayasari D., Eliza T. Fattima, dan Saputri C. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek. *JK Unila*. Vol 2(1).
- Hardi, J. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010. Tesis. Universitas Andalas.
- Ikram B., Rahman A. Kadir, dan Saleh A. 2013. Hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan: persepsi pasien pelayanan rawat inap RSUD Majene Tahun 2013. *Jurnal Pasca Universitas Hasanudin*.
- Junaidin. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima provinsi NTB Tahun 2016. *Palapa: Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, 6(1), pp.137-163.
- Kartikasari, D., Dewanto, A. dan Rochman, F. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(September), pp. 454–463.
- Kementerian Kesehatan, R. I. 2016. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Departemen Kesehatan RI. Jakarta, pp. 1–75. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empa.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. United States of America : Pearson.
- Like J. Mumu, Grace D. Kandou, dan Diana V. Doda. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
- Lisna, M., Abdul T. Madjid, dan Chotimah I. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol 2(2)*.
- Mardiana, D. 2016. *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2016*.
- Marmeam, Tri N. Utami, dan Adia Simanjorang. 2018. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jumantik Vol 3(2)*.
- Megawati, Hariyanto T., dan Rachmi, A. T. 2016. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1), 147–160. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16>
- Nooria, W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurchayati, E. dan Setiawan, H. 2017. Studi Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya.. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr.Soatomo*, 3(1), Pp. 15–30.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. I. dan Rattu A. M. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), pp. 9-18.
- Parhusip, D. Harris. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam I / Bukit Barisan Medan*.

- Pasuraman, V. A. 2011. A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220.
- Permenkes. 2015. Survey Kepuasan Pelanggan Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence Tahun 2015.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Jennie, P. K., Dwi, T. W., dan Rahayu, W. H. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. *Nursing News*, 2(2), 310–320.
- Sangadji, E. Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. CV Andi: Yogyakarta.
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Siti K. Widi, Ahmad A. M., Arum P., dan Deshka H. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Yogyakarta. *JKM: Vol 11. ISSN: 1978 – 0575*.
- Solichah, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal* 6(1): 9-15. DOI: 10.18196/jmmr.6122.
- Solihat, E. 2013. Kepuasan Pasien dan Pelayanan Perawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Peln Jakarta. *Jurnal Keperawatan*, 9(4), 167-225.
- Speight, J. 2005. Assessing Patient Satisfaction: Concepts, Applications and Measurement. *Value in health*, 8(1), S6-S8. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1524-4733.2005.00071.x/pdf>
- Suharno dan Retnoningsih, A. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya.
- Sunyoto, D. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *JMPK* Vol. 07/No.04/Desember/2004
- Syam, I., dan Khair H. 2019. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Lama Hari Rawat Inap pada Pasien DBD di RSUD Barru.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*, edisi 3. Yogyakarta.

- Trisnawati, 2015. Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes Dan Jkn Di Rsup Dr.sardjito Yogyakarta. Tesis, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009.
- Wahyudi. 2009. Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan Plus analisis kasus PLN_JP. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijono, D. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University Press, Surabaya
- Wieseke J, Geigenmüller A, Kraus F . 2012. On the role of empathy in customer-employee interactions. *J Serv Res* 15: 316-331.
- Yarimoglu, E.K. 2014. A review on dimensions of service quality models. *J. Mark. Manag.* 2, 79–93.
- Zainafree, I. dan Respati, S. A. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (VISIKES)*. Available at: <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/1396>.