

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR**



OLEH :

RESMITA TESALONIKA

NIM. 10011381722157

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2021

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1) Sarjana
Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Sriwijaya



OLEH :

RESMITA TESALONIKA

NIM. 10011381722157

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2021

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Resmita Tesalonika, dibimbing oleh Dian Safriantini, S.KM., M.PH.
Analisis Kepuasan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di
Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir**

100 halaman, 12 tabel, 9 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur bagi pasien untuk mengambil keputusan penggunaan jasa pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan data Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017, nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan data sebesar 30%. Semakin rendah BOR, ALOS, dan BTO menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Ogan Ilir. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh pasien JKN di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Ogan Ilir. Sampel penelitian ini berjumlah 139 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kepuasan pasien menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan nilai sebesar 75,08% yang artinya mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Analisis kepuasan pasien menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) per dimensinya ialah *Tangibility* (71,75%), *Reliability* (76,14%), *Responsiveness* (79,47%), *Assurance* (79,52%) dan *Emphaty* (70,30%) yang menunjukkan bahwa semua dimensi ini responden masih merasa kurang puas. Menurut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki menurut IPA (*Importance Performance Analysis*) ialah pada atribut keenam yang menyatakan tentang keadaan kamar mandi yang ada bersih dan bisa digunakan dan yang kesembilan ialah ruangan rawat inap bebas dari serangga (lalat, kecoak, dan nyamuk). Perlunya RSUD Kabupaten Ogan Ilir tetap mempertahankan pelayanannya seperti kehandalan dokter dan perawat dalam menangani pasien. Tapi perlu adanya perbaikan pada alat kesehatan serta jadwal dokter yang tepat waktu.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index*, JKN Kesehatan

Kepustakaan : 64 (1990-2021)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
UNIVERSITY OF SRIWIJAYA**

**Resmita Tesalonika, guided by Dian Safriantini, S.KM., M.PH.
JKN Patient Satisfaction Analysis at Ogan Ilir District General Hospital
Inpatient Installation**

100 pages, 12 tables, 9 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is a benchmark for patients to make decisions on the use of services in hospitals. Based on data from the Health Profile of South Sumatra Province in 2017, the value of BOR (Bed Occupancy Rate) at Ogan Ilir District General Hospital showed data of 30%. The lower BOR, ALOS, and BTO indicate that the quality of service in hospitals decreases. This study aims to find out the level of satisfaction of JKN patients at Ogan Ilir Hospital Inpatient Installation. This type of research is quantitative with a cross-sectional approach and uses the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) method. The population used in this study was all JKN patients in the hospitalization installation of Ogan Ilir Regency Hospital. The sample numbered 139 people. The results of this study showed that the patient satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) model with a value of 75.08% which means that the majority of patients feel quite satisfied with their servants. Patient satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) model per dimension is Tangibility (71.75%), Reliability (76.14%), Responsiveness (79.47%), Assurance (79.52%) and Emphaty (70.30%) which shows that all these dimensions of respondents are still dissatisfied. According to the priority to be improved according to the IPA (Importance Performance Analysis) is the sixth attribute that states about the condition of the bathroom that is clean and can be used and the ninth is an inpatient room free of insects (flies, cockroaches, and mosquitoes). The need for Ogan Ilir Regency Hospital to maintain its services such as the reliability of doctors and nurses in handling patients. But there needs to be improvements to medical devices and a timely doctor's schedule.

Keywords: Patient Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Healthcare JKN

Library: 64 (1990-2021)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwasanya skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui bahwa saya melanggar Etika Akademik FKM Unsri maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 18 November 2021
Yang Bersangkutan



Resmita Tesalonika
NIM. 10011381722157

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :



RESMITA TESALONIKA

10011381722157

Indralaya, 18 November 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing

Dr. Misnaniarti, S.KM. M.KM
NIP. 197606092002122001



Dian Safriantini, S.KM., M.PH.
NIP.198810102015042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Ilmiah ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada Tanggal 18 November 2021 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, 18 November 2021

Panitia Sidang Ujian Skripsi

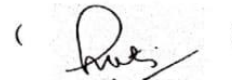
Ketua :

Amrina Rosyada, S.KM, M.PH
NIP. 199304072019032020



Anggota :

1. Dr. Misnaniarti, S.KM. M.KM
NIP. 197606092002122001
2. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001
3. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH.
NIP. 198810102015042001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaniarti, S.KM. M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Dr. Novrikasari, S.KM, M.Kes
NIP.197811212001122002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Resmita Tesalonika
NIM : 10011381722157
Tempat, Tanggal Lahir : Sungailiat, 6 Mei 1999
Peminatan : AKK
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Universitas : Sriwijaya, Provinsi Sumatera Selatan
Alamat Rumah : Komplek PT.GML.POM Mabat
Div.3, Kec. Bakam, Kab. Bangka,
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Telp/ Hp : 085383298870
Email : tesalonikapardede0624@gmail.com
Riwayat Pendidikan
Tahun 2017 – 2021 S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya
Tahun 2014 – 2017 SMA Negeri 1 Pemali
Tahun 2011 – 2014 SMP Negeri 2 Sungailiat
Tahun 2005 – 2011 SD Harapan Sungailiat
Tahun 2004 – 2005 TK Sriwijaya
Riwayat Organisasi
Tahun 2018 – 2019 Volunteer Public Health
Tahun 2019 – 2020 Staff Muda BEM KM FKM UNSRI
Tahun 2019 – 2020 Kepala Bidang Pengabdian ISMKMI
Sumbangsel
Tahun 2020 – 2021 Staff Badan Khusus Siaga Bencana
ISMKMI Nasional

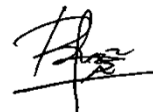
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan restu serta petunjuk-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir”. Ucapan terima kasih saya haturkan kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam pembuatan skripsi ini:

1. Keluarga Besar, khususnya kepada Ayah (Ir.Firman T.B Pardede) dan Ibu (Sueliyati) dan adikku Margogo Beltsazar Raplito
2. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM. M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Dr. Novrikasari S.KM, M.Kes. selaku Kepala Program Studi Ilmu Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Dian Safriantini, S.KM.,M.PH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi;
5. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM. M.KM, Amrina Rosyada,S.KM, M.PH dan Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes. selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta waktunya;
6. Rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya angkatan 2017 peminatan AKK.
7. Rekan-rekan seperjuangan, Boentoe 2017 yang selalu ada untuk saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya selaku penyusun, membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pembelajaran saya agar lebih baik lagi di masa mendatang.

Indralaya, 18 November 2021



Resmita Tesalonika

NIM. 10011381722157

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resmita Tesalonika
Nim : 10011381722157
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PASIEN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KABUPATEN OGAN ILIR”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya
Pada Tanggal : 18 November 2021
Yang Menyatakan



Resmita Tesalonika

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir	6
1.4.2 Bagi Peneliti.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.1 Lingkup materi.....	6
1.5.2 Lingkup waktu	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Rumah Sakit	7
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	7
2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit.....	7
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	10
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional.....	10

2.2.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional.....	10
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan	11
2.2.3 Prinsip Dasar Jaminan Kesehatan	11
2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.4 Kepuasan Pasien.....	16
2.4.1 Defenisi Kepuasan Pasien.....	16
2.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	17
2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)	21
2.7 Penelitian Terkait	23
2.8 Kerangka Teori	27
2.9 Kerangka Konsep	28
2.10 Definisi Operasional.....	29
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Besar Sampel	35
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data	36
2.4.1 Jenis Data	36
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	37
3.4.3 Cara Pengumpulan Data.....	37
3.5 Pengolahan Data	37
3.5.1 Analisis Kuantitatif	37
3.6 Validitas Data	38

3.6.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	38
3.7 Pengolahan Data	42
3.8 Analisis Data	43
3.9 Penyajian Data	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	44
4.1.1 Sejarah	44
4.1.2 Kondisi Geografi.....	44
4.1.3 Visi dan Misi	45
4.1.4 Pelayanan Kesehatan.....	45
4.2 Karakteristik Responden.....	46
4.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	47
4.3.1 Tingkat Kesesuaian	47
4.3.2 Diagram Kartesius.....	51
4.4 Customer Satisfaction Index (CSI)	54
BAB V.....	59
PEMBAHASAN.....	59
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	59
5.2 Pembahasan.....	59
5.2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di RSUD Kabupaten Ogan Ilir	59
5.2.2 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>).....	60
5.2.3 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Reliability</i>	62
5.2.4 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Responsiveness	63
5.2.5 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance.....	64
5.2.6 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Emphaty.....	65
BAB VI	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran	69
6.2.1 Saran Bagi RSUD Ogan Ilir	69

6.2.2 Saran bagi peneliti	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	76
KUESIONER PENELITIAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	19
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	19
Tabel 2.3 Defenisi Operational	25
Tabel 3.1 Hasil Validitas	33
Tabel 3.2 Hasil Reliabilitas	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Tingkat Kesesuaian Pelayanan JKN	42
Tabel 4.3 Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i>	44
Tabel 4.4 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	45
Tabel 4.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori Penelitian.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi (Hafid, 2014). *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Siswati, 2015). Oleh karena itu, maka rumah sakit sebagai salah satu prasarana kesehatan yang melayani perseorangan dengan reaksi yang cepat dan efektif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan (Soejoeti, 2005). Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau yang lebih dikenal dengan JKN. Terbentuknya organisasi ini selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS, 2014).

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) ini merupakan instansi yang dibentuk oleh pemerintah untuk melaksanakan program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dengan bentuk jaminan sosial agar Negara Indonesia mampu mencapai UHC (*Universal Health Coverage*). Dengan terbentuknya JKN oleh pemerintah maka mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan tanpa memandang status ekonomi rendah maupun status ekonomi tinggi (Satria, 2019).

Pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan menggunakan JKN mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan kesehatan sekunder. Dalam penelitian Trisna Widada dkk. tahun 2017 dijelaskan berbagai hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan karena JKN dapat membantu masyarakat yang kurang mampu menjangkau fasilitas kesehatan dan merasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Widada dkk, 2017)

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Siswati, 2015). Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan tempat pusat pelayanan kesehatan yang menerima dan wajib memberikan pertolongan kepada masyarakat yang membutuhkan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Rawat inap adalah salah satu bentuk pelayanan pasien yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan rawat inap yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapat makanan dan pelayanan perawatan terus menerus (Rustyanto, 2010).

Rumah sakit dalam menangani pasiennya, hal yang diperhatikan ialah kepuasan pasiennya. Kepuasan pasien menjadi dasar dalam menilai tingkat kualitas

pelayanan kesehatan. Satu elemen penting yang perlu diperhatikan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit yaitu dengan cara mengukur bagaimana respon pasien tentang kepuasannya dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Secara konseptual, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh pasien. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu fitur layanan yang diberikan, dengan menyediakan sesuatu yang menyenangkan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas (Ariska, 2019).

Dalam menilai kepuasan pasien, menurut penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati pada tahun 2015, salah satu hal yang bisa dijadikan salah satu penilaian ini ialah dengan melihat data BOR (*Bed Occupancy Rate*). Presentasi BOR dari tahun 2011 hingga 2013 terjadi penurunan. Pada tahun 2011 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur mencapai 60,35%, kemudian pada tahun 2012 terjadi penurunan yaitu 60,26%, dan pada tahun 2013 juga terjadi penurunan, yaitu 59,54%. Hasil perhitungan BOR tersebut belum mencapai target jika dibandingkan dengan target pencapaian pemanfaatan tempat tidur yang dimiliki oleh RSUD Kota Makassar, yaitu 75 -85%. Hal ini kemudian mendorong sang peneliti untuk melihat kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar dan didapatkan hasil bahwa penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan antara *reability* ($p=0,001$), *tangible* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,001$), dan keamanan dan kenyamanan ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien JKN di unit rawat inap RSUD Kota Makassar dan tidak ada hubungan antara *assurance* ($p=0,491$), jumlah personel ($p=0,106$), dan ketersediaan obat ($p=143$) dengan kepuasan pasien JKN di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. (Siswati, 2015)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan indikator dalam menilai efisiensi pelayanan rumah sakit dijelaskan dalam Sistem Informasi Rumah Sakit 2011 (SIRS 6) menetapkan beberapa indikator yang dapat digunakan pelayanan rawat inap, yaitu : BOR (*Bed Occupancy Rate*), AvLOS (*Average Length of Stay*), TOI (*Turn Over Internal*), dan BTO (*Bed Turn Over*), NDR (*Net Death Rate*), dan GDR (*Gross Death Rate*). Dalam penilaian ini, penilaian yang dilihat adalah dengan melihat nilai BOR dengan nilai parameternya yang ideal adalah antara 60 – 85 % pada satu satuan waktu tertentu. (Kementerian Kesehatan RI, 2011)

Tujuan utama melakukan analisis kepuasan pasien (pengguna jasa pelayanan kesehatan) di RS adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan, dan menghitung indeks kepuasan pelanggan (*customer-satisfaction index*) CSI (Muninjaya,2012). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Didi Alamsyah tahun 2018 meneliti tentang kepuasan pasien JKN dan Non JKN menggunakan perhitungan CSI (*customer-satisfaction index*) dan didapatkanlah hasil bahwa nilai CSI (untuk pasien JKN) untuk kualitas pelayanan ialah 0,681 dengan kategori puas, Untuk angka CSI untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diperhitungkan sebagai berikut yaitu *Tangible* (bukti langsung) dengan nilai CSI 0,723 kategori puas, nilai CSI untuk dimensi *Reliability* yaitu 0,680 dengan kategori puas, nilai CSI untuk dimensi *Responsiveness* yaitu 0,734 dengan kategori puas, nilai CSI untuk dimensi *Assurance* sebesar 0,612 dengan kategori cukup puas dan nilai CSI untuk dimensi *Empathy* sebesar 0,646 dengan kategori cukup puas.

Sedangkan analisis data kepuasan pasien non JKN dengan perhitungan CSI ialah pada kualitas pelayanan didapatkan nilai CSInya ialah 0,751 dalam kategori puas diikuti dengan dimensi kualitas pelayanannya ialah untuk dimensi *Tangible* nilai CSInya ialah 0,809 dengan kategori puas, dimensi *Responsiveness* nilai CSInya ialah 0,763 dalam kategori puas, untuk dimensi *Reliability* nilai CSInya ialah 0,804 dalam kategori puas, untuk dimensi *Assurance* nilai CSInya ialah 0,710 dalam kategori cukup puas dan untuk dimensi *Empathy* nilai CSInya ialah 0,668 dalam kategori cukup puas (Alamsyah, 2018).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2017, nilai BOR pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan bahwa Nilai BOR pada rumah sakit ini ialah sebesar 30% dan tahun 2020 sebanyak 660 orang saja yang menginap selama setahun, menurun dari 2017 yang ada 1048 orang yang berarti bahwa minat masyarakat untuk memakai jasa rawat inap di rumah sakit ini sangat rendah dari nilai ideal nya yaitu 60-85% dalam waktu satuan tertentu (Depkes, 2015). Berdasarkan hasil penelitian Edwin Idris tahun 2012 mengenai BOR, ALOS, dan BTO, menunjukkan bahwa semakin rendah BOR, ALOS, dan BTO menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun (Idris, 2012). Hal ini nilai BOR pada instalasi rawat inap menunjukkan bahwa dari tingkat kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di rumah sakit Berdasarkan hal inilah kemudian peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir tahun 2021.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, data jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap pada tahun 2017 terlihat bahwa kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir dengan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit ini untuk rawat inap yaitu sebanyak 1.048 jiwa dengan jumlah BORnya ialah 30% . Menurut penelitian Edwin Idris tahun 2012 mengenai BOR, ALOS, dan BTO, menunjukkan bahwa semakin rendah BOR, ALOS, dan BTO menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit menurun (Idris 2012). Hal ini nilai BOR pada instalasi rawat inap menunjukkan bahwa dari tingkat kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di rumah sakit ini kurang sehingga hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien JKN di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir tahun 2021.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien JKN di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir tahun 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik pasien JKN di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir
2. Untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki dilihat dari metode IPA (*Important Performance Analysis*) terhadap pelayanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir
3. Untuk mengidentifikasi dan mengukur kepuasan pasien (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap pelayanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir menggunakan instrument CSI (*customer-satisfaction index*)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Mendapatkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap di rumah sakit tersebut.

1.4.2 Bagi Peneliti

1. Memperoleh informasi dan pengalaman dalam penelitian ini tentang kepuasan pasien di instansi kesehatan
2. Menambah pengetahuan sebagai seorang calon sarjana kesehatan masyarakat tentang dimensi pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dan indikator kepuasan pasien.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup materi

Penelitian ini untuk mengukur kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan yang ada instalasi rawat inap yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan dimensi perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan melihat perbaikannya dilihat dari IPA (*Importance Performance Analysis*)

1.5.2 Lingkup waktu

Pengumpulan data dilakukan bulan Juli 2021.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Khattab, S. dan A.H. Aborumman. (2011). Health Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International Business Management* Vol 5 No. 5, pp. 247-254.
- Alamsyah, D. (2018) *Penilaian Kepuasan Pasien Pengguna JKN Dan Non JKN Kesehatan Di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung*. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. {Skripsi}
- Al-Assaf (2009) *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Arifin, Zainal. (1991). *Evaluasi Instruksional Prinsip Teknik Dan Prosedur*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arifin, M., Sumitri and Lestari, Y. (2013) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan', *Jurnal ilmiah Kesehatan*, V(2).
- Ariska, N. K. S. and Handayani, M. M. (2019) '*Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan*', *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 5(1), pp. 17–30. doi: 10.47329/jurnal_mbe.v5i1.322.
- Arnindiah, N. and Dian Safriantini (2018) '*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*', *Jurnal Kesehatan*, 11(2).
- Asfary, O. R. (2018) *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)*. Islam Indonesia Yogyakarta. {Skripsi}
- Badri, M.A., S. Attia dan A.M. Ustadi. (2008). *Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality*. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 22 No. 4, pp. 382-410.

- Beni Satria. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien JKN dan Non JKN di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari 2018*. Universitas Sriwijaya. {Skripsi}
- Carr and Hill (1992) *The Measurement of Patient Satisfaction*. Your Publ. Health Medicine.
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P. and Sulaksmi, A. (2015) ‘Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*’, pp. 978–979.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (2018) ‘Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2017’.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gonzales. (2007). *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Haffizurrachman (2004) ‘Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan’, *Majalah Kedokteran Indonesia*, Volume 54., pp. 283 – 288.
- Hazfiarni, A. dan Ernawaty (2016) ‘Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur’, *Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4 Nomor 2.
- Idris, E. (2012) ‘Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012’, *Fakultas Keperawatan Universitas Andalas Padang*. {Skripsi}
- Ikhlashiah, A. (2013) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Jalan RS Adenin Adenan Medan*. Universitas Sumatera Utara. {Skripsi}
- Ilahi, P. P. (2016) *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. {Skripsi}

- Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. R. (2017) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Jayanti, N. D. (2016) Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Univeritas Negeri Yogyakarta. {Skripsi}
- Juwita, G. S., Marlinae, L., dan Rahman, F. (2017) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang’, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, pp. 49–56.
- Kementerian Kesehatan RI (2011) ‘Juknis SIRS 2011: Sistem Informasi Rumah Sakit’, *Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan*, pp. 1–48.
- Kementerian Kesehatan RI. Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2014.
- Kosnan, W. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke’, *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran* (terjemahan). Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Laily, A. (2016) Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus: RSUD Imelda Pekerja Indonesia). Universitas Sumatera Utara. {Skripsi}
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *The Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79
- Melalui, M. *et al.* (2017) ‘*Public Health Perspective Journal*’, 2(3), pp. 254–261.

- Muninjaya, G. (2012) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran.
- Najmah (2011) *Manajemen Data dan Analisa Data Kesehatan Kombinasi Teori dan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Edisi Profesional, Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pratiwi, Siska dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No. 2 Juli 2016*
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran: EGC.
- Ridwan Azwar (1996) *Kiat Sukses di Bidang Jasa*. Jakarta: Andi Offset.
- Rustyanto, E. (2010) *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- S, Notoatmodjo. (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso, Samiaji. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Skripsi. Semarang: UNDIP
- Sharmila, S. dan J. Krishnan. (2013). *Has the Servic Quality in Private Corporate Hospitals Meet the Patient Expectations? A Study About Hospital Quality in Chennai*. *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Vol 2 No. 1*, pp. 19-35.
- Satrianegara, M. F. (2009) *Buku Ajar Organisasi Dan Manjajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L. (2004) *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Siswati, S. (2015) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), pp. 174–183. Available at: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>.
- Snook, JR. D. (2001). *Hospital What They are and How They Work*. Maryland London: An Aspen Publication Rock Ville
- Sujarweni, V. W. (2015) *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supardi (1993) 'Populasi dan Penelitian', *UNISIA.no. 17 TAHUN XIII TRIWULAN VI*, pp. 100–108.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta: Bineka Cipta
- Supriyanto dan Ernawaty (2010) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Tien, T. I. O. et al. (2019) Gigi dan Mulut dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index pada Pasien Umum Dan Bpjs Universitas Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara. {Skripsi}
- Tjiptono, F. (2007) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umam, R. K. and Hariastuti, N. P. (2018) 'Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, pp. 339–344.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (2009).
- Utami, H. Y. (2014) 'Pengaruh *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance* Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang', *Journal of Economic and Economic Education*, Vol.3 No.1, pp. 64–70.

- Vianti, N. R. (2016) Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran. Universitas Negeri Semarang. {Skripsi}
- W. Hartati. Kajian Yuridis Perubahan PT. Askes (PERSERO) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *J IUS*. 2015;481–96.
- Wahyudi, M. (2012) Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Universitas Sumatera Utara. {Skripsi}
- Wati, W., Machmud, R. and Yurniwati, Y. (2019) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci’, *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), p. 366. doi: 10.25077/jka.v8i2.1014.
- Widada trisna, agus pramusianto, lutfan lazuardi (2017) ‘Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna , Kabupaten Bengkulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor Sosial Nasional dan program BPJS Kesehatan’, *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(2), pp. 199–216.
- Widodo, S. M. and Sutopo, J. (2018) ‘Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer’, *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), pp. 38–45.
- Wulandari, A. (2018) *Skripsi analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar*, http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ==.pdf.
- Yanti, N. (2013) Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. {Skripsi}

Yulfikasari et al. (2021) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, vol 1 no 3(3), p. 11.

Z. Soejoeti (2005) '*Konsep Sehat, Sakit dan Penyakit dalam Konteks Sosial Budaya*', in. *Majalah Cermin Dunia Kedokteran*.

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A, B. L. L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.