

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT
INAP RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARBARU**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi Sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh:
Indah Fitria
2010912320013



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juni, 2024

Skripsi

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARBARU

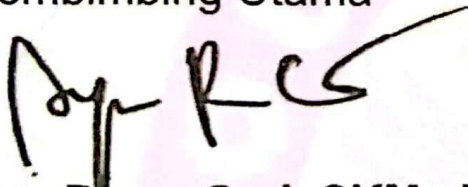
Dipersiapkan dan disusun oleh

Indah Fitria

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **4 Juli 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Ayu Riana Sari, SKM., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain



Nita Pujianti, S.Farm., Apt, MPH

Pembimbing Pendamping



Nur Laily, SKM., M.Kes



Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Laily Khairiyati, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 11 Juni 2024



Indah Fitria

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARBARU

Indah Fitria

Data kunjungan pasien BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru mengalami penurunan tahun 2020 sebanyak 9.784 pengunjung menjadi 8.681 pengunjung pada tahun 2021 dan mengalami peningkatan menjadi 11.122 pengunjung pada tahun 2022. Selain itu, data *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru mengalami penurunan tahun 2020 sebesar 77% menjadi 34% pada tahun 2021 dan mengalami peningkatan menjadi 51% pada tahun 2022 namun masih dibawah angka ideal (60-85%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. Rancangan penelitian ini berupa penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan berupa Uji *Fisher exact*. Sampel penelitian ini sebanyak 91 responden dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan ($p\text{-value} = 0,000$), daya tanggap ($p\text{-value} = 0,002$), bukti langsung ($p\text{-value} = 0,033$), jaminan ($p\text{-value} = 0,000$), dan empati ($p\text{-value} = 0,000$) berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS di rawat inap Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait komponen mutu pelayanan bagi masyarakat khususnya pasien dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, diharapkan hasil ini dapat membuka pemikiran masyarakat bahwa saran dan kritik dari mereka menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan ke depannya.

Kata kunci: Kepuasan pasien, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, bukti langsung

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION OF BPJS USERS IN THE INPATIENT ROOM OF IDAMAN REGIONAL HOSPITAL BANJARBARU

Indah Fitria

BPJS patient visit data at the Idaman Banjarbaru Regional Hospital decreased in 2020 from 9,784 visitors to 8,681 visitors in 2021 and increased to 11,122 visitors in 2022. In addition, Bed Occupancy Rate (BOR) data at the Idaman Banjarbaru Regional Hospital experienced the decline in 2020 was 77% to 34% in 2021 and increased to 51% in 2022 but is still below the ideal figure (60-85%). The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction in the inpatient ward at the Idaman Banjarbaru Regional Hospital. This research design is quantitative research with a cross sectional approach. The sampling technique uses purposive sampling. The statistical test used is the Fisher Exact Test. The sample for this research was 91 respondents and the instrument used was a questionnaire. The research results show that the variables are reliability (p-value = 0.000), responsiveness (p-value = 0.002), direct evidence (p-value = 0.033), assurance (p-value = 0.000), and empathy (p-value = 0.000) is related to BPJS patient satisfaction at the Idaman Banjarbaru Regional Hospital. Therefore, it is hoped that the results of this research will provide knowledge regarding the components of service quality for the community, especially patients, in using health service facilities. Apart from that, it is hoped that these results can open people's minds that their suggestions and criticism will be an important factor in improving health services in the future.

Keywords: *Patient satisfaction, reliability, responsiveness, assurance and empathy, direct evidence*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN BANJARBARU”**, dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Lambung Mangkurat (Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si), Dekan Fakultas Kedokteran (Dr. dr. Istiana, M.Kes), Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat (Laily Khairiyati, SKM., MPH), dan Unit Pengelola Skripsi dan P2M (Anggun Wulandari, SKM., M.Kes) yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian.

Terima kasih kepada dosen pembimbing utama (Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes) dan dosen pembimbing pendamping (Nur Laily, SKM., M. Kes) yang telah berkenan dalam memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini. Kedua dewan penguji (Nita Pujiyanti, S. Farm, Apt., MPH dan Anggun Wulandari, SKM., M. Kes) yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.

Terima kasih kepada kedua orang tua M. Abduh (Ayah) dan Rusna Niah (Ibu), kakak kandung (Dita Karina Abdillah), Sepupu (Maulida Mahriani), yang selalu ada menemani dan mensupport apapun kondisinya (Muhammad Ryan Syaifana), beserta keluarga besar yang tiada henti memberikan doa dan dukungan sejak perkuliahan dimulai hingga saat ini. Terima kasih kepada Ranggi Hidayani, Alya Muzdalifah, Siti Muliani, Yuliani Andini Fitri, Nawa Fitriya, Metafriani, Sukma Faizatunnisa, Sinta Nuriah serta rekan-rekan peminatan AKK dan PSKM Angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia dan ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 11 Juni 2024



Indah Fitriana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	10
B. Kepuasan Pasien	13
C. Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit.....	14
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	17

E. Sistem Pembayaran INA CBGs pada BPJS.....	18
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	20
B. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Instrumen Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional Penelitian.....	29
F. Prosedur Penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
H. Cara Analisis Data.....	36
I. Tempat dan Waktu Penelitian	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Univariat.....	38
B. Analisis Bivariat.....	60
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Uji Validitas Per Butir Pertanyaan	26
4.2	Uji Reliabilitas Per Butir Pertanyaan	29
4.3	Definisi Operasional Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru.....	29
5.1	Distribusi dan Frekuensi Usia Responden	38
5.2	Distribusi dan Frekuensi Jenis Kelamin Responden	39
5.3	Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	39
5.4	Distribusi dan Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	41
5.5	Distribusi dan Frekuensi Keandalan Staf Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Kota Banjarbaru	43
5.6	Distribusi dan Frekuensi Keandalan Staf Menurut Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	44
5.7	Distribusi dan Frekuensi Dimensi Daya Tanggap Staf Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	46
5.8	Distribusi dan Frekuensi Daya Tanggap Staf Menurut Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru.....	48
5.9	Distribusi dan Frekuensi Dimensi Bukti Fisik Rumah Daerah Idaman Kota Banjarbaru	51
5.10	Distribusi dan Frekuensi Bukti Fisik Menurut Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	52
5.11	Distribusi dan Frekuensi Dimensi Jaminan yang Diberikan oleh Rumah Daerah Idaman Kota Banjarbaru.....	54
5.12	Distribusi dan Frekuensi Jaminan Menurut Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	55

5.13	Distribusi dan Frekuensi Dimensi Empati Staf Rumah Umum Daerah Kota Banjarbaru	57
5.14	Distribusi dan Frekuensi Empati Staf Menurut Pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	58
5.15	Hubungan Dimensi Kehandalan (Reability) Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	60
5.16	Hubungan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru	63
5.17	Hubungan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Kota Banjarbaru	66
5.18	Hubungan Dimensi Jaminan (Assurance) Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Kota Banjarbaru	69
5.19	Hubungan Dimensi Empati (Emphaty) Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Kota Banjarbaru	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1	Kerangka Teori Menurut Zeithaml et.al (1998) 21
3.2	Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di RSUD
2. Surat Izin Penelitian di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru
3. Surat Keterangan Kelaikan Etik
4. Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
5. Lembar Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*)
6. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Kuesioner Penelitian
8. Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas
9. Hasil Uji Statistik
10. Dokumentasi Penelitian