



**ARTIKEL RISET**

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph2120>

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA JKN-KIS  
RAWAT INAP RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA 2020**

**Nur Mutmainna<sup>1</sup>, Nurfardiansyah Bur<sup>2</sup>, Nurbaeti<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesi

Email Penulis Korespondensi (K): [innamutmainna0318@gmail.com](mailto:innamutmainna0318@gmail.com)

[Innamutmainna0318@gmail.com](mailto:Innamutmainna0318@gmail.com)<sup>1</sup>, [nurfardiansyah.bur@gmail.com](mailto:nurfardiansyah.bur@gmail.com)<sup>2</sup>, [E-nurbaeti63@gmail.com](mailto:E-nurbaeti63@gmail.com)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna JKN-KIS adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Berdasarkan pengambilan data awal pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 11.957 orang, pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 13.766 orang dan pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 11.714 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah responden sebanyak 99 orang. Data diperoleh menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square* dengan  $\alpha=0,05$  menunjukkan bahwa nilai *p-value* untuk Aspek fisik  $p=0,006$ , Realibilitas  $p=0,169$ , Interaksi Personal  $p=0,643$ , Pemecahan Masalah  $p=0,055$ , Kebijakan  $p=1,000$  dengan kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aspek fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan realibilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian yaitu mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dengan menggunakan lima dimensi. Saran dari penelitian ini kepada petugas kesehatan untuk menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti oleh keluarga pasien dan memiliki sikap respek (sopan) terhadap keluhan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, JKN-KIS

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal  
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 3 April 2021

Received in revised form : 15 April 2021

Accepted : 28 Juni 2021

Available online : 30 Juni 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*One of the health service institutions that provides health service facilities to the community using JKN-KIS is the Syekh Yusuf Regional General Hospital (RSUD), Gowa Regency. Based on preliminary data collection, in 2017 the number of inpatient visits was 11,957 people, in 2018 the number of inpatient visits was 13,766 people and in 2019 the number of inpatient visits was 11,714. This type of research is a quantitative research with approach cross sectional, with a total of 99 respondents. Data obtained using a questionnaire. Data analysis was performed by univariate and bivariate using the chi-square test. The results of the test analysis chi-square with  $\alpha = 0.05$  indicate that the p-value for physical aspects is  $p = 0.006$ , reliability  $p = 0.169$ , personal interaction  $p = 0.643$ , problem solving  $p = 0.055$ , policy  $p = 1,000$  with patient satisfaction. From the results of this study, it can be concluded that physical aspects have a relationship with patient satisfaction, while reliability, personal interaction, problem solving, and policies have no relationship with patient satisfaction.*

*Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, JKN-KIS*

---

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus di penuhi oleh pemerintah dan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. WHO telah berkomitmen untuk mengembangkan suatu sistem yang di kenal *Universal Health Coverage* (UHC) untuk memastikan bahwa semua orang dapat menggunakan layanan kesehatan yang mereka butuhkan.<sup>1</sup>

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>2</sup>

Berdasarkan data hasil kunjungan pasien rawat inap RS Bhayangkara manado pada tahun 2015 pasien umum rawat inap yaitu 3.375, tahun 2016 jumlah pasien rawat inap 4.578 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan 4.559. dalam memberikan pelayanan beberapa pasien mengeluh keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan, pelayanan administrasi yang lama, keterlambatan petugas dalam mengganti cairan dan lain sebagainya. Adapun jumlah petugas rawat inap RS Bhayangkara Manado Tk III Manado yaitu 76 orang.<sup>3</sup>

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna JKN-KIS adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa adalah rumah sakit dengan klasifikasi B Non Pendidikan milik pemerintah daerah Kabupaten Gowa yang merupakan rumah sakit rujukan bagian selatan yang telah terakreditasi paripurna oleh Tim Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2017 yang artinya rumah sakit sudah diakui mempunyai pelayanan bermutu dengan nilai minimal 80% untuk setiap 15 standar akreditasi, salah satunya yaitu pelayanan kepada pasien.<sup>4</sup>

Observasi awal dilakukan oleh peneliti pada bulan februari tahun 2020 terhadap peserta JKN-KIS di bagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2017 jumlah pasien mencapai 11.957, pada 2018 jumlah pasien mencapai 13.766 pasien, sedangkan pada tahun 2019 jumlah pasien mencapai 11.714 pasien, Dari data tersebut dapat di simpulkan bahwa kunjungan rawat inap pada tahun 2019 mengalami penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan uraian, dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas

pelayanan kesehatan peserta JKN-KIS di bagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta JKN-KIS di bagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Analisis data yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa yang berlokasi di Kabupaten gowa jl. Wahidin Sudirohusodo no.48, Kecamatan Sumba Opu, kota Makassar Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden dalam yang diteliti pada pengambilan sampel sebanyak 99 orang untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta JKN-KIS di bagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

## HASIL

Pengumpulan data sebanyak 99 responden yang ada di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yang diisi menggunakan kuesioner pada tanggal 6 juli 2020. Hasil penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	57	57,6
Laki-laki	42	42,4
Umur		
26-35 Tahun	56	56,6
< 25 Tahun	21	21,2
36-45 Tahun	15	15,2
46-55 Tahun	5	5,1
> 56 Tahun	2	2,0
Pendidikan		
Tidak Tamat SD/Tidak		
Pernah Sekolah	1	1,0
Tamat SD	3	3,0
Tamat SMP	9	9,1
Tamat SMA	55	55,6
Tamat Perguruan Tinggi	31	31,3
Pekerjaan		
IRT	36	36,4
Wiraswasta	28	28,3
Pegawai Swasta	19	19,2
Tidak Bekerja	13	13,1
Petani	3	3,0

Berdasarkan jenis kelamin di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin yang paling Tinggi adalah Perempuan 57 (57,6%), dan Terendah adalah Jenis Kelamin laki-

laki 42 (42,4%).

Berdasarkan distribusi Umur yang paling Tinggi adalah 26-35 Tahun sebanyak 56 (56,6%), dan umur yang paling Rendah lebih dari 56 Tahun sebanyak 2 (2,0%).

Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa pendidikan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa responden paling Tinggi mendominasi Pendidikan adalah Tamat SMA sebanyak 55 orang (55,6%) dan yang Terendah mendominasi pendidikan tidak tamat SD/ Tidak pernah sekolah sebanyak 1 (1,0%).

Berdasarkan informasi yang diperoleh bahwa Pekerjaan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa dapat di simpulkan pekerjaan yang paling banyak mendominasi adalah IRT sebanyak 28 orang (28,3%) dan yang terendah mendominasi adalah Petani 3 (3,0%) orang.

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Aspek Fisik		
Baik	98	99,0
Kurang Baik	1	1,0
Dimensi Realibilitas		
Baik	80	80,8
Kurang Baik	19	19,2
Dimensi Interaksi Personal		
Baik	90	90,9
Kurang Baik	9	9,1
Dimensi Pemecahan Masalah		
Baik	86	86,9
Kurang Baik	13	13,1
Dimensi Kebijakan		
Baik	71	71,7
Kurang Baik	28	28,3
Kepuasan Pasien		
Puas	96	97,0
Kurang Puas	3	3,0
Total	99	100,00

Berdasarkan tabel 2 analisis univariat dari 99 responden yang termasuk dalam kategori Aspek fisik baik sebanyak 98 (99,0%) Dimensi Realibilitas yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 80 (80,8%), Dimensi Interaksi Personal yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 90 (90,9%), Dimensi Pemecahan Masalah termasuk dalam kategori baik sebanyak 86 (86,9%), Dimensi Kebijakan termasuk dalam kategori baik sebanyak 71 (71,7%), dan Kepuasan pasien dalam kategori Puas sebanyak 96 (97,0%)

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Aspek Fisik</b>							
Baik	96	97,0	2	2,0	98	99,0	0,006
Kurang Baik	0	0,0	1	1,0	1	1,0	
Jumlah	96	97,0	3	3,0	99	100	
<b>Dimensi Realibilitas</b>							
Baik	79	79,8	1	1,0	80	80,8	0,169
Kurang Baik	17	17,2	2	2,0	19	19,2	
Jumlah	96	97,0	3	3,0	99	100	
<b>Dimensi Interaksi Personal</b>							
Baik	88	88,9	2	2,0	90	90,9	0,643
Kurang Baik	8	8,1	1	1,0	9	9,1	
Jumlah	96	97,0	3	3,0	99	100	
<b>Dimensi Pemecahan Masalah</b>							
Baik	85	85,9	1	1,0	86	86,9	0,055
Kurang Baik	11	11,1	2	2,0	13	13,1	
Jumlah	96	97,0	3	3,0	99	100	
<b>Dimensi Kebijakan</b>							
Baik	69	69,7	2	2,0	71	71,7	1,000
Kurang Baik	27	27,3	1	1,0	28	28,3	
Jumlah	96	97,0	3	3,0	99	100	

Berdasarkan tabel 3 analisis bivariat variable aspek fisik dari 99 responden yang menilai aspek fisik baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 96 (97,0%) orang dan yang menilai kurang puas yaitu 2 (2,0%) orang. Sedangkan responden yang menilai kurang baik tapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan yaitu 0 (0,0%) orang dan yang menilai kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 1 (1,0%). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,006$  ( $p <$  dari nilai  $\alpha=0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN-KIS dibagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020.

Dimensi Realibilitas dari 99 responden yang menilai dimensi realibilitas baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 79 (79,8%) orang dan yang menilai kurang puas yaitu 1 (1,0%) orang. Sedangkan responden yang menilai kurang baik tapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan yaitu 17 (17,2%) orang dan yang menilai kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 3 (3,0%). berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,0169$  ( $p >$  dari nilai  $\alpha=0,05$ ). Hal ini berarti tidak ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN-KIS dibagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020.

Dimensi Interaksi Personal dari 99 responden yang menilai dimensi Interaksi Personal baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 88 (88,9%) orang dan yang menilai kurang puas yaitu 2 (2,0%) orang. Sedangkan responden yang menilai kurang baik tapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan yaitu 8 (8,1%) orang dan yang menilai kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 1 (1,0%). berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,0643$  ( $p >$  dari

nilai  $\alpha=0,05$ ). Hal ini berarti tidak ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN-KIS dibagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020.

Dimensi Pemecahan Masalah dari 99 responden yang menilai dimensi Pemecahan Masalah baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 85 (85,9%) orang dan yang menilai kurang puas yaitu 1 (1,0%) orang. Sedangkan responden yang menilai kurang baik tapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan yaitu 11 (11,1%) orang dan yang menilai kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 2 (2,0%). berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,055$  ( $p>$  dari nilai  $\alpha=0,05$ ). Hal ini berarti tidak ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN-KIS dibagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020.

Dimensi Kebijakan dari 99 responden yang menilai dimensi Kebijakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 69 (69,7%) orang dan yang menilai kurang puas yaitu 2 (2,0%) orang. Sedangkan responden yang menilai kurang baik tapi merasa puas terhadap kualitas pelayanan yaitu 27 (27,3%) orang dan yang menilai kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu 1 (1,0%). berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai  $p=1,000$  ( $p>$  dari nilai  $\alpha=0,05$ ). Hal ini berarti tidak ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien peserta JKN-KIS dibagian rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020.

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Variabel Aspek Fisik dengan Kepuasan pasien

Aspek Fisik menyangkut penampilan fisik dan kenyamanan yang ditawarkan pemberi layanan di rumah sakit kenyamanan dalam penelitian ini menyangkut penampilan fisik rumah sakit dan kebersihan yang dapat memberi kenyamanan bagi pasien, meliputi tersedianya kursi untuk pasien, tersedianya tempat sampah, ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan tertata rapi. Kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ketempat tersebut.

Dari uji statistik Variabel Aspek Fisik menunjukkan  $H_0$  tolak dan  $H_a$  diterima ini berarti ada hubungan antara Aspek Fisik dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Peneliti berargumen bahwa ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien merasa tidak nyaman selama di rumah sakit. Dengan keadaan toilet yang tidak bersih dan tidak adanya tempat sampah disetiap ruangan perawatan, pasien harus berjalan keluar untuk membuang sampah yang berada diluar ruangan selain itu keadaan lampu kamar mandi yang mati dan tidak bersih membuat pasien tidak nyaman sehingga dimensi Aspek Fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raymond H Simamora *et al*, dengan judul penelitian hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang mengatakan bahwa ada hubungan antara Aspek fisik dengan kepuasan pasien di RSUD Pandan Tapanuli Tengah.<sup>5</sup>

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ary Syahputra Wiguna, dengan

judul penelitian hubungan mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap di RSUD Imelda medan artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan aspek fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan.<sup>6</sup>

Seseorang akan memandang suatu potensi Rumah Sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan aspek fisik dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap aspek fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap aspek fisik buruk maka kepuasan pasien semakin rendah. Menurut penelitian Muhyi (2016) menyatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu adalah salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.<sup>7</sup>

### **Hubungan antara Variabel Dimensi Realibilitas dengan Kepuasan pasien**

Realibilitas merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat tanpa membuat kesalahan sejak awal. Pelayanan yang cepat dapat memberikan informasi mengenai layanan yang akan diberikan. Dalam penelitian ini realibilitas meliputi ketepatan kunjungan dokter, ketepatan jam makan pasien, dan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan sejak awal.

Dari uji statistik Variabel Realibilitas menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tolak ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara Realibilitas dengan Kepuasan pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Penelitian berargumen bahwa tidak ada hubungan antara dimensi realibilitas dengan kepuasan pasien hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien dilakukan dengan penuh hati sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Peneliti berargumen karena standar pelayanan baik yang dirasakan pasien sehingga tidak ada hubungan antara dimensi realibilitas dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisna Maulina *et al*, dengan judul penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas cibungbulung kabupaten bogor yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara realibilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibungbulung Kabupaten Bogor.<sup>8</sup>

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzie Rahman *et al*, dengan judul hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit umum daerah Tamiang Layang yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan Realibilitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Tamiang Layang.<sup>9</sup>

### **Hubungan antara Variabel Dimensi Interaksi Personal dengan Kepuasan pasien**

Interaksi Personal menekankan pada kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pasien dan sikap sopan atau suka membantu. dimensi interaksi personal adalah tanggapan atau tingkat perasaan pasien terhadap unsur-unsur pelayanan yang diberikan selama dan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dalam penelitian ini interaksi personal meliputi perhatian dokter dan perawat kepada pasien, empati perawat dalam keluhan pasien, dan sikap dokter dapat menumbuhkan



kepercayaan pasien.

Dari uji statistik Variabel Interaksi Personal menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tolak ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Interaksi Personal dengan Kepuasan pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Peneliti berargumen bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Interaksi personal dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien dan petugas kesehatan menjalin keakraban selama pasien berada di rumah sakit. Petugas kesehatan melayani pasien dengan sepenuh hati dan selalu bersikap ramah dalam kondisi apapun sehingga pasien merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap mereka selama dirawat di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan penelitian oleh Desy N. Walukow *et al*, dengan judul hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Interaksi Personal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.<sup>10</sup>

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Rosita dengan judul penelitian hubungan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang mengatakan bahwa ada hubungan antara Dimensi Interaksi Personal dengan kepuasan pasien PKU Aisyiyah Boyolali.<sup>11</sup>

### **Hubungan antara Variabel Dimensi Pemecahan Masalah dengan Kepuasan pasien**

Dimensi Pemecahan Masalah mencakup kepekaan dan ketanggapan pemberi layanan dalam mengatasi keluhan dari pasien dan keluarga pasien. Dimensi ini melibatkan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan secara spesifik berkaitan dengan tanggapan penanganan masalah. Dimensi pemecahan masalah adalah tanggapan atau tingkat perasaan pasien terhadap unsur pelayanan yang diberikan selama dan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, dimensi pemecahan masalah meliputi petugas kesehatan tidak membedakan pasien JKN-KIS dan pasien umum saat melakukan tindakan, perhatian tulus dokter dan perawat untuk menyelesaikan masalah yang dialami pasien, dan kemampuan dokter dan perawat menangani keluhan secara langsung.

Dari uji statistik didasarkan variabel Pemecahan Masalah menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tolak ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Pemecahan Masalah dengan Kepuasan pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Peneliti berargumen bahwa tidak ada hubungan antara dimensi Pemecahan Masalah dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien selalu mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat selama berada di rumah sakit. Petugas kesehatan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan tidak membedakan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan dengan baik selama berada di rumah sakit. Peneliti berargumen dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien sehingga dimensi Pemecahan Masalah tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Bahri *et al*, dengan judul penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Morowali Kecamatan Bungku Tengah



yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Pemecahan Masalah dengan kepuasan pasien di RSUD Morowali Kecamatan Bungku Tengah.<sup>12</sup>

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rani *et al*, dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang private care center di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar mengatakan bahwa ada hubungan antara Dimensi Pemecahan Masalah dengan kepuasan pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.<sup>13</sup>

### **Hubungan antara Variabel Dimensi Kebijakan dengan Kepuasan pasien**

Dimensi Kebijakan mencakup aspek kualitas jasa pelayanan yang secara langsung dapat dipengaruhi oleh kebijakan rumah sakit. Kebijakan suatu rumah sakit dapat mencerminkan tingkat ketanggapan rumah sakit terhadap harapan dan kebutuhan pelanggan. Dimensi kebijakan tanggapan atau tingkat perasaan pasien terhadap unsur pelayanan yang diberikan selama dan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan meliputi keterjangkauan tarif pelayanan rawat inap, ketepatan waktu masuk dan keluar pasien, ketepatan jam berkunjung bagi kerabat pasien, dan ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.

Dari uji statistik didasarkan pada Variabel kebijakan menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tolak ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Kebijakan dengan Kepuasan pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Peneliti berargumen bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Kebijakan dengan kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien dilakukan dengan sepenuh hati sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Peneliti berargumen karena standar pelayanan baik yang dirasakan pasien selama dirawat maka pasien merasa puas saat berada di rumah sakit sehingga tidak ada hubungan antara dimensi Kebijakan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya didukung oleh Ribka Elisabeth Wowor *et al*, dengan judul penelitian Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara Dimensi Kebijakan dengan kepuasan pasien di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.<sup>14</sup>

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mhd Nurhidayat *et al*, dengan judul penelitian pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap pada instalasi rawat inap anak di RSUD Hidayah Delitua mengatakan bahwa ada hubungan antara Dimensi Kebijakan di RSUD Hidayah Delitua.<sup>15</sup>

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN-KIS Di Bagian Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa Variabel yang ada hubungan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}<\alpha=0,05$ ) adalah Aspek Fisik, dan Variabel yang tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}>\alpha=0,05$ ) adalah Realibilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan

Untuk Aspek Fisik, kepada petugas kebersihan untuk memperhatikan kenyamanan pasien khususnya kebersihan toilet dan menyediakan tempat sampah untuk setiap ruangan sehingga pasien dan keluarga pasien merasa nyaman di rumah sakit, Kepada petugas kesehatan yang menangani pasien secara langsung untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pasien sejak awal, kepada petugas kesehatan untuk mempertahankan sikap respek (sopan) kepada pasien atau keluarga pasien, kepada petugas kesehatan untuk tidak membeda bedakan pasien JKN-KIS dengan pasien umum, untuk dimensi Kebijakan kepada petugas kesehatan untuk menjelaskan informasi ketepatan waktu berkunjung dengan bahasa yang mudah di pahami oleh keluarga pasien agar tidak ada kunjungan pada waktu istirahat pasien, kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneruskan penelitian secara mendalam dengan menambah variabel dan dengan rancangan penelitian yang lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Arranury, Z., Indar, H., & Thaha, R. M.. kualitas pelayanan kesehatan pasien peserta JKN-KIS. (2018).3(1), 307–317.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan: Kementerian Kesehatan RI.
3. Damopolii, S. H., Tucuan, ardiansa a. ., & Maramis, franckie r. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado. *Jurnal Kesehatan masyarakat* (2018).7(5), 1–9.
4. Hardianti, H., Mustari, N., & Parawu, H. E. Pengaruh Impersonalitas terhadap Kepuasan Masyarakat di RSUD Syeh Yusuf Kabupaten Gowa. *Matra Pembaruan*,(2018).2(2),123–137.
5. Butar-butar, J., & Simamora, R. H. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah *Jurnal Ners Indonesia*. (2016). 6(1), 51–64.
6. Wiguna, A. S. Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Di Rsu Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*. (2017) Feb 2, 207–218
7. Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. (2017), 4(2), 49–56.
8. Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. (2019).. *Jurnal Kesehatan masyarakat*. 2(2), 130–136
9. Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. (2017), 4(2), 49–56.
10. Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa Kesmas (2019).8(4), 62–66.
11. Rosita, R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Indonesian Journal On Madical Science*. (2017). 4(1).

12. Bahri, S., & Santi, I. N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. (2017).3(2), 135–144.
13. Rani Muhammad, Basalamah Salim, D. H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Private Care Center. RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. (2019).7.
14. Sarah, I., Meruntu, E., Wowor, R. E., Aldegonda, A., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. (2020). 1(April), 27–31.
15. Nurhidayah, M. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Rawat Inap Anak Di RSU Hidayah Delitua. (2019). 4(3), 131–136.