

## Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSU Islam Harapan Anda

Agung Laksana Hendra Pamungkas<sup>1</sup>, Silvia<sup>2</sup>, Asni Afifah<sup>3</sup>, Trifany Arlita<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Quality Committee of RSU Islam Harapan Anda Tegal, e-mail: [hendrambontot@gmail.com](mailto:hendrambontot@gmail.com)

**Abstract:** *The government continues to improve in providing health services to the community, through standard inpatient class services where previously inpatients were divided into classes 1, 2, and 3 with different facilities. With this standard inpatient class, all patients can enjoy the same facilities and of course, improve the quality of hospital services and patient safety. RSU Islam Harapan Anda always strives and is committed to meeting the standards and regulations made by the government. To describe the satisfaction of JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) members who are treated in inpatient rooms with Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) standards at RSU Islam Harapan Anda. This research is descriptive survey research through a quantitative approach, conducted in May-June 2022 with 100 respondents. The level of patient satisfaction based on tangible dimensions (emergency room facilities and inpatient rooms are complete and comfortable) is very satisfactory with a 52 total score of 346. Reliability dimensions of easy access to hospitals are satisfied with a 50 total score of 331. Responsiveness dimensions (doctors explain the patient's illness) satisfied with a 47 total score of 317. The assurance dimension (politeness in attitude and behavior of officers towards patients and families) is very satisfied with a 52 total score of 346. The empathy dimension (doctors ask about patient complaints) is satisfied with a 44 total score of 318. JKN members treated in standard KRIS rooms generally have a satisfaction level of 42.9% for very satisfied, 42.5% satisfied, and less satisfied 3.8% and 0.8% for dissatisfied.*

**Keywords:** *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN); Kelas Rawat Inap Standar (KRIS); Quality service; Satisfaction*

**Abstrak:** Pemerintah terus berbenah dalam memberikan layanan kesehatan pada masyarakat, melalui pelayanan kelas rawat inap standar dimana sebelumnya pasien rawat inap terbagi atas kelas 1, 2 dan 3 dengan fasilitas yang berbeda-beda. Dengan adanya kelas rawat inap standar ini seluruh pasien dapat menikmati fasilitas yang sama dan tentunya demi meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan keselamatan pasien. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu berupaya dan berkomitmen dalam memenuhi standar serta regulasi yang dibuat oleh Pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dirawat di ruang rawat inap yang sudah memiliki Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSU Islam Harapan Anda. Penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif, dilakukan pada bulan Mei-Juni 2022 dengan jumlah 100 responden. Tingkat kepuasan pasien

berdasarkan dimensi *tangible* (fasilitas IGD dan ruang rawat inap lengkap dan nyaman) sangat puas dengan total skor 52 dari 346. Dimensi *reliability* (akses rumah sakit mudah) puas dengan total skor 50 dari 331. Dimensi *responsiveness* (dokter menjelaskan tentang penyakit pasien) puas dengan total skor 47 dari 317. Dimensi *assurance* (kesopanan dalam bersikap dan berperilaku petugas terhadap pasien dan keluarga) sangat puas dengan total skor 52 dari 346. Dimensi *empathy* (dokter menanyakan keluhan pasien) puas dengan total skor 44 dari 318. Peserta JKN yang dirawat dikamar standar KRIS secara umum memiliki tingkat kepuasan pada 42,9% untuk sangat puas, 42,5% puas, kurang puas sebesar 13,8% dan 0,8% untuk tidak puas.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional (JKN); Kelas Rawat Inap Standar (KRIS); Kualitas Pelayanan; Kepuasan

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan tujuan pembangunan Nasional seperti dalam Amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Indonesia Tahun 1945. Penyelenggara upaya kesehatan diatur oleh pemerintah, sehingga perlu adanya jaminan terhadap kesehatan masyarakat, hal itu dilaksanakan pemerintah dengan melaksanakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Dalam perkembangannya pemerintah selalu berupaya memperbaiki SJSN, terbukti di dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan dimana berisi tentang iur peserta JKN dan pelaksanaan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian dimana penerapan KRIS adalah 1 januari 2023 (Kurniawati et al., 2021).

Jumlah kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) tahun 2020 sejumlah 222.461.906 jiwa dan pada tahun 2021 atau naik 5,62% dibanding tahun 2020 dengan melihat data tersebut artinya sudah ada 86,07% sudah terdaftar JKN dan ini merupakan sebuah pencapaian prestasi kepesertaan JKN (BPJS Kesehatan, 2021).

RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal merupakan rumah sakit swasta kelas B yang telah 7 kali terakreditasi dan yang terakhir tahun 2022 dengan hasil paripurna versi STARKES oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). RSU Islam Harapan Anda juga telah melakukan kerjasama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Sejak PP 47 Tahun 2021 tentang Perumahsakitian keluar, RSU Islam Harapan Anda telah melakukan sejumlah besar renovasi dengan mengikuti 12 syarat KRIS BPJS. Data Juni 2022 RSU Islam Harapan Anda memiliki 310 tempat tidur (TT) aktif dengan 99 TT (31,93%) sudah mengikuti 12 kriteria KRIS (*Medical Record* RSU Islam Harapan Anda, 2022).

Peraturan Pemerintah nomor 47 tahun 2021 tentang Perumahsakitian menyatakan bahwa RS Swasta harus memenuhi jumlah 40% kamar rawat inap dengan standar KRIS dari total TT (tempat tidur) yang beroperasi (Afni & Bachtiar, 2022).

Kesiapan RSU Islam Harapan Anda dalam mengikuti segala regulasi pemerintah terkait JKN

tidak lepas dari komitmen rumah sakit untuk memberikan pelayanan berkualitas terhadap pasien, pelayanan *service excellent* diberikan kepada seluruh pasien baik pasien umum maupun peserta JKN agar nantinya setiap pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan hal yang dapat menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan serta strategi dalam menghadapi persaingan global. Kualitas pelayanan yang unggul harus didukung sumber daya manusia handal dan teknologi yang memadai (Imran & Ramli, 2019).

Kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Parasuraman dkk, menjabarkan ada 5 dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Miharti, 2019).

Lupiyoadi menyatakan bahwa ada 5 faktor yang menentukan kepuasan yakni kualitas pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya (Rangkuty, 2017). Kepuasan konsumen selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan namun juga dipengaruhi oleh citra perusahaan dimana simultan kedua hal tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan (Margana, 2018).

Dimensi kepuasan berwujud (*tangible*) merupakan kemampuan perusahaan dalam mewujudkan sarana dan prasarana dalam menunjang jasa pelayanan, dimensi reliabilitas (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan kepada pelanggan sehingga sesuai dengan harapan. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) suatu respon yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas dan akurat dalam memberikan layanan kepada para pelanggan. Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), merupakan cara untuk menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan dibuktikan dengan pegawai yang handal dan profesional, beberapa komponen dimensi *assurance* ini meliputi komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dimensi terakhir yakni Empati (*empathy*), yaitu cara perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggannya sehingga pelanggan mengetahui mengetahui bahwa Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dengan pengetahuan yang dimilikinya (S. M. Sari, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan pasien JKN dengan melihat 5 dimensi yakni (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) di ruang rawat inap RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal.

## **METODE**

Metode penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif melalui pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap dengan jumlah 100 responden. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juni 2022. Penelitian ini menggunakan analisa univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Pada penelitian ini kriteria inklusi responden adalah pasien yang masuk ruang rawat inap di RSUD Islam Harapan Anda di ruangan yang telah sesuai KRIS serta *outcome* yang diukur adalah tingkat kepuasan pasien dari segi kualitas pelayanan selama dirawat di RSUD Islam Harapan Anda. Responden yang telah dirawat  $\geq 3$  hari akan diberikan kuisisioner oleh petugas yang sebelumnya sudah memberikan *informed consent*. Untuk pasien anak-anak, kuisisioner akan diberikan kepada wali/orang tua pasien untuk diisi.

## HASIL

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b><u>Jenis Kelamin</u></b>		
Laki-laki	37	37,0
Perempuan	67	67,0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b><u>Usia</u></b>		
17-25 tahun	11	11.0
26-35 tahun	36	36.0
36-45 tahun	30	30.0
46-55 Tahun	9	9.0
> 56 tahun	14	14.0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b><u>Pekerjaan</u></b>		
PNS	4	4.0
Wirausaha	49	49.0
Karyawan swasta	34	34.0
Lainya	13	13.0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b><u>Pendidikan</u></b>		
Tidak Sekolah	0	0
SD	10	10.0
SMP	10	10.0
SMA	41	41.0
S1	37	37.0
S2	2	2.0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b><u>Alamat</u></b>		
Kota Tegal	40	40.0
Kabupaten Tegal	36	36.0
Brebes	18	18.0
Pemalang	6	6.0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>Cara Masuk IGD</b>		
Datang sendiri	70	70.0
Rujukan	30	30.0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 67 orang (67%). Jumlah terbanyak usia pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 36 orang (36%). Pekerjaan terbanyak adalah wirausaha 49 orang (49%). Pendidikan terakhir responden sebagian besar lulusan SMA yaitu 41 orang (41%). Dengan alamat terbanyak dari Kota tegal 40 orang (40%) dan cara masuk IGD dengan datang sendiri merupakan jumlah terbanyak 70 orang (70%).

Hasil penilaian tingkat kepuasan responden berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*). Penilaian ini dengan menggunakan skala likert dengan skor 1 – 4 yang terdiri dari : Tidak Puas dengan skor 1, kurang puas dengan skor 2, puas dengan skor 3, dan sangat puas dengan skor 4.

Dimensi *tangible* dinilai berdasarkan 5 komponen yaitu fasilitas IGD dan ruang rawat inap lengkap dan nyaman (T1), kebersihan dan kerapihan IGD dan ruang rawat inap (T2), ketersediaan dan kebersihan kamar mandi (T3), penampilan petugas Rumah sakit rapi dan wangi (T4), dan adanya fasilitas edukasi, informasi dan hiburan dalam ruang rawat inap (T5). Distribusi frekuensi untuk tingkat harapan dan kenyataan responden terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* seperti pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan Dimensi *Tengibles***

Dimensi <i>Tengibles</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	skor	N
	N	N	N	N		
T1	52	42	6	0	346	100
T2	48	42	9	1	337	100
T3	48	44	8	0	340	100
T4	51	43	6	0	345	100
T5	49	42	9	0	340	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi *tangible* lebih banyak pada T1 lebih dari separuh responden menyatakan sangat puas dengan 52 (52%) responden total skor 346.

Dimensi *reliability* dinilai berdasarkan 5 komponen yaitu akses rumah sakit mudah (R1), penerimaan pasien IGD mudah dan cepat ditangani (R2), akses mudah untuk mendaftarkan pasien (R3), ketepatan dan kecepatan dokter dalam menangani pasien IGD (R4), waktu tunggu pasien IGD cepat (R5). Distribusi penilaian tingkat harapan dan kenyataan responden terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability***

Dimensi <i>Reliability</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		
	N	N	N	N	skor	N
R1	41	50	8	1	331	100
R2	45	43	12	0	333	100
R3	42	48	10	0	332	100
R4	44	46	9	1	333	100
R5	46	46	8	0	338	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* dominan lebih banyak R1 menyatakan puas dengan 50 (50%) total skor 331.

Dimensi *responsiveness* dinilai berdasarkan 4 komponen yaitu respon cepat dokter dan tenaga Kesehatan dalam memberikan pelayanan ke pasien (RS1), dokter menjelaskan tentang penyakit pasien (RS2), dokter dan tenaga kesehatan memberikan kesempatan bertanya (RS3), dokter dan tenaga kesehatan cepat merespon keluhan atau komplain (RS4). Distribusi penilaian tingkat harapan dan kenyataan responden terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness***

Dimensi <i>Responsiveness</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		
	N	N	N	N	skor	N
RS1	34	36	29	1	303	100
RS2	36	47	15	2	317	100
RS3	33	36	29	2	300	100
RS4	39	31	27	3	306	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* dominan lebih banyak RS2 menyatakan puas dengan 47 (47%) total skor 317.

Dimensi *assurance* dinilai berdasarkan 3 komponen yaitu kesopanan dalam bersikap dan berperilaku petugas terhadap pasien dan keluarga (A1), sikap profesional dokter dan tenaga kesehatan dalam pelayanan (A2), sikap handal dalam tindakan dokter dan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (A3). Distribusi penilaian tingkat harapan dan kenyataan responden terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance***

Dimensi <i>Assurance</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		
	N	N	N	N	skor	N
A1	52	42	6	0	346	100
A2	46	45	8	1	336	100
A3	45	45	8	2	333	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dominan lebih banyak A1 menyatakan sangat puas dengan 52 (52%) total skor 346.

Dimensi *empathy* dinilai berdasarkan 4 komponen yaitu dokter melakukan pemeriksaan dengan menanyakan keluhan pasien (E1), perawat memberikan perhatian terhadap keluhan pasien (E2), pelayanan yang diberikan tidak dibeda-bedakan (E3), rumah sakit memberikan akses untuk menyampaikan kritik, saran dan complain secara jelas (E4). Distribusi penilaian tingkat harapan dan kenyataan responden terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Dimensi *Empathy***

Dimensi <i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	skor	N
	N	N	N	N		
E1	42	41	17	0	325	100
E2	32	40	26	2	302	100
E3	35	43	21	1	312	100
E4	37	44	19	0	318	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* dominan lebih banyak E4 menyatakan puas dengan 44 (42%) total skor 318.

## PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap yang sudah di memenuhi KRIS berdasarkan dimensi *tangible* yakni fasilitas IGD dan ruang rawat inap lengkap dan nyaman merupakan komponen dengan jumlah tertinggi dengan pernyataan sangat puas 52 (52%) responden total skor 346. *Tangible* atau bukti fisik yang baik sesuai dengan harapan akan meningkatkan keluasan pasien dan berpengaruh pada mutu. Berdasarkan penelitian Lubis (2017) menunjukkan ada pengaruh positif antara *tangible terhadap* kepuasan pelanggan (Lubis & Andayani, 2018).

Komponen dengan jumlah tertinggi dalam dimensi *Reliability* yakni akses rumah sakit mudah dengan menyatakan puas sejumlah 50 (50%) total skor 331. Akses merupakan salah satu indikator mutu pelayanan dimana semakin mudah untuk mengakses suatu pelayanan maka tingkat kepuasan akan naik. Setiap individu memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan cepat dan mudah. Beberapa faktor penghambat seperti letak geografis, budaya, dan keuangan tergantung tingkat pendapatan, biaya transportasi dan tidak tersedianya asuransi Kesehatan (Idris, 2016).

Komponen tertinggi dalam dimensi *Responsiveness* yakni dokter menjelaskan tentang penyakit pasien dengan pernyataan puas sejumlah 47 (47%) total skor 317. Kecepatan pelayanan menurut

Alifah (2017) memiliki hubungan kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,037$  (Hanifah et al., 2021).

Dimensi *assurance* dengan nilai komponen tertinggi yakni kesopanan dalam bersikap dan berperilaku petugas terhadap pasien dan keluarga dengan pernyataan sangat puas sejumlah 52 (52%) total skor 346. Menurut penelitian literatur review bahwa sikap, keramahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Hanifah et al., 2021).

Sedangkan dimensi *Empathy* dengan komponen nilai tertinggi yakni dokter menanyakan keluhan pasien dengan pernyataan puas sejumlah 44 (42%) total skor 318. Menurut penelitian Hermanto menyebutkan bahwa disiplin personil pelayanan lebih signifikan berpengaruh dibanding kejelasan layanan, kecepatan personil dan infrastruktur, artinya kepuasan terhadap dimensi sikap disiplin petugas dalam memberikan layanan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan (Hermanto, 2016).

Secara umum dapat dirangkum pasien JKN yang dirawat dikamar standar KRIS secara umum memiliki tingkat kepuasan pada 42,9% untuk sangat puas, 42,5% puas dan tidak puas sebesar 13,8% dan 0,8% untuk tidak puas.

Pasien yang tidak menemukan kepuasan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak akan melakukan kunjungan ulang di rumah sakit, sehingga kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan (Nepe et al., 2017).

Secara umum kepuasan pasien menurut Pohan dapat diukur dengan indikator berikut ini (K. I. Sari, 2020) :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
  - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
  - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
  - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap terhadap:
  - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan Kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
  - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran:



- a. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
  - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
  - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
  - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
  - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap:
- a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
  - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
  - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

## SIMPULAN

Kepuasan pasien merupakan representasi gambaran dari kenyataan yang diterima berhubungan harapan dari pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien JKN menunjukkan bahwa ada hubungan antara kemampuan fisik (*tangible*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Dengan meningkatnya pengalaman yang sesuai harapan pelayanan kesehatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien, serta akan meningkatkan loyalitas pasien dan keluarga terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Rumah sakit harus membuat strategi pelayanan prima dengan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap mampu bersaing ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin banyak. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afni, D., & Bachtiar, A. (2022). *Analisis kesiapan implementasi kelas rawat inap standar: studi kasus di rs wilayah kabupaten tangerang (PP no 47 tahun 2021)*. 7(5), 1–23.
- BPJS Kesehatan. (2021). *Perkembangan cakupan peserta JKN*. BPJS kesehatan. <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=403516185154145&set=pb.100064872990719.-2207520000.&type=3>
- Hanifah, Setyadi, n. A., & werdani, k. E. (2021). Kajian literatur faktor-factoryang berhubungan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rumah sakit. *Jurnal manajemen informasi dan administrasi kesehatan*, 4, 76–86.

- Hermanto, H. (2016). Pengaruh kejelasan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan infrastruktur terhadap kepuasan masyarakat. *Dinamika global: rebranding keunggulan kompetitif berbasis kearifan lokal*, 301–311.
- Idris, H. (2016). Ekuitas terhadap akses pelayanan kesehatan: teori & aplikasi dalam penelitian equity of acces to health care. *Theory & application in research*, 7(1), 73–80. <https://doi.org/10.26553/jikm2016.7.2.73-80>
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Prosiding seminar nasional pakar ke-2 tahun 2019*.
- Kurniawati, G., Jaya, C., Andikashwari, S., Hendrartini, Y., Ardyanto, T. D., Iskandar, K., ... & Bismantara, H. (2021). Kesiapan Penerapan Pelayanan Kelas Standar Rawat Inap dan Persepsi Pemangku Kepentingan. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 33-43.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Margana, R. M. F. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank btn kc bandung. In *STIE ekuitas*. STIE Ekuitas.
- Medical record RSUD Islam Harapan Anda. (2022). *Profil RSUD Islam Harapan Anda*. Medical Record.
- Miharti, I. (2019). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan rumah sakit kolonel abundjani bangko . *Jurnal kesehatan dan sains terapan stikes merangin*, 5, 66–71.
- Romansyah, U. A., Labib, A., & Isnawati, M. (2017). Pemenuhan Hak Konstitusional Warga Negara Indonesia: Studi Kasus Jaminan Kesehatan Nasional. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(1).
- Nepe, I., Mudayati, S., & Susmini. (2017). Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di rumah sakit umum daerah kefamenanu kabupaten timor tengah utara. *Nursing news*, 2(2), 503–513. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/496/414>
- Rangkuty, F. (2017). Customer care excellence. In mahardika (ed.), *customer care excellence* (issue 3). Gramedia pustaka utama.
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas urug kecamatan kawalu kota tasikmalaya. *Dinamika : jurnal ilmiah ilmu administrasi negara*, 7(31), 194–207. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (studi pada rumah sakit bhayangkara tk. li sartika asih bandung). *Jurnal economix*, 9(1), 61–72.