



Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul

Arghalia Nata Praja

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Rohayati Masitoh

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Alamat: Jl. Munir 267 Serangan, Ngampilan, **Yogyakarta**

Korespondensi penulis: arghaliaoan@gmail.com

Abstract. *The quality of health services has a significant correlation to patient satisfaction and is one of the measuring tools for the success of the quality of health services. Health services are regarded to be successful when they give satisfaction to patients, whereas dissatisfaction is a problem that needs to be considered to improve the quality of health services. Objective: This study aims to investigate the relationship between the quality of health care and the satisfaction of inpatient BPJS patients at RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Method: The research approach employed in this study was an explanatory survey. The subjects of the study were BPJS patients in the inpatient room as many as 73 respondents with sampling utilizing the purposive sampling technique. Result: The results of the study with the Kendall's tau test showed that there was a relationship between the quality of health care and the satisfaction of inpatient BPJS patients (p -value of $0.005 < 0.05$). A correlation coefficient value of 0,237 indicated a strong relationship. Conclusion and Suggestion: There is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatient BPJS patients at RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. In order to investigate the experiences of respondents from the phenomena gathered, future researchers are expected to employ qualitative research in conjunction with research methodologies like phenomenology.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality Of Health Services, Inpatients*

Abstrak. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki keeratan dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan: penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Metode: metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *survey explanatory*. subjek penelitian merupakan pasien BPJS di ruang rawat inap sebanyak 73 responden dengan pengambilan sampel menggunakan

Received July 20, 2025; Revised July 22, 2025; Accepted July 22, 2025

*Arghalia Nata Praja, arghaliaoan@gmail.com

Teknik *purposive sampling*. Hasil: hasil penelitian dengan uji Kendall's tau diperoleh ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap (*p-value* sebesar $0,005 < 0,05$). Keeratan hubungan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,237. Simpulan dan saran: ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini diharapkan agar peneliti selanjutnya menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian seperti fenomenologi sehingga bisa menggali pengalaman responden dari fenomena yang didapatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pasien Rawat Inap

LATAR BELAKANG

Berdasarkan UU Pasal 1 No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan disebutkan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk *promotive, preventif, rehabilitatif*, dan *preventif* (Kemenkes, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa memenuhi keinginan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedik, dan penunjang medis. Tingkat kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Serta delapan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu rasa menghargai dan kepedulian (*respect and caring*), efektifitas dan berkelanjutan (*effectiveness and continuity*), kelayakan (*appropriateness*), informasi (*information*), efisiensi (*effecients*), makanan (*meals*), kesan pertama (*first impression*), dan komposisi pegawai (*staff diversity*) (Setianingsih & Susanti, 2021).

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik (Syapitri et al., 2021) memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkan dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana, dan pembiayaan (Siswati, 2015).

Seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan, maka perlu dilakukan peningkatan fungsi pelayanan guna mencapai

kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan sendiri dipahami sebagai persepsi atau penilaian dari pasien terhadap sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Semakin tinggi tingkat pemenuhan tersebut, maka semakin tinggi pula kualitas layanan kesehatan yang dirasakan (Syapitri et al., 2021).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi penting karena masyarakat, baik secara individu maupun kolektif, memerlukan layanan yang sesuai standar, dengan penggunaan sumber daya yang proporsional, efisien, dan efektif. Hal ini harus tetap mempertimbangkan keterbatasan yang dimiliki pemerintah maupun masyarakat, serta pelaksanaannya harus menjunjung aspek keamanan, kepuasan, norma, dan etika yang baik. Pelayanan tersebut mencakup berbagai fasilitas kesehatan seperti Polindes, Pustu, Puskesmas, Rumah Sakit, maupun lembaga pelayanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan di puskesmas atau rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Dewi, 2016).

Rumah sakit berfungsi sebagai fasilitas layanan kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu. Fokus utamanya terletak pada upaya promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan tindakan kuratif dan rehabilitatif. Layanan yang diberikan mencakup perawatan inap, rawat jalan, serta penanganan kegawatdaruratan. Lebih dari itu, rumah sakit tidak hanya memberikan layanan kepada pasien secara individu, tetapi juga memperhatikan kebutuhan keluarga dan komunitas secara luas (UU RI No. 17 Tahun 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu mitra dan fasilitas kesehatan rujukan untuk pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Rumah sakit yang menjadi mitra adalah rumah sakit yang bersedia bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Menurut data BPJS Kesehatan bulan Mei 2024, jumlah rumah sakit di Yogyakarta yang bekerja sama sebagai fasilitas layanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan adalah 56 unit dan jumlah peserta BPJS Kesehatan adalah 7.458.910.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk di dalamnya warga asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan. Peserta BPJS Kesehatan terdiri dari peserta bantuan iuran (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI yang terdiri dari pekerja swasta dan Warga Negara Asing dan termasuk peserta dari peralihan ASKES (Depkes RI, 2019).

Saat ini, pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia menghadapi berbagai kritik dari banyak pihak, terutama terkait dengan kualitas layanan dan keterlambatan dalam proses pembayaran. Selain itu, sistem rujukan yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan dianggap kurang fleksibel, karena peserta hanya diizinkan memilih satu fasilitas kesehatan sebagai tempat rujukan. Meskipun ada fasilitas lain yang juga bermitra dengan BPJS, peserta tidak diperkenankan berpindah ke tempat tersebut untuk mendapatkan layanan rujukan.

Kompleksitas alur pelayanan BPJS Kesehatan disebabkan oleh penerapan sistem pelayanan berjenjang. Banyak peserta juga menyampaikan keluhan terkait pembiayaan pengobatan yang tidak sepenuhnya ditanggung oleh BPJS, disertai dengan berbagai keluhan lainnya yang turut memperburuk pengalaman layanan (Ester Mei Frida & Henti Putri, 2019). Indikator keberhasilan BPJS Kesehatan atau program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan pasien peserta BPJS perlu dilakukan terus menerus secara konsisten dan valid paling tidak setiap enam bulan (Suryati, 2017).

Sebagai lembaga publik, keberhasilan BPJS Kesehatan maupun program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana halnya badan publik lainnya. Tingkat kepuasan tersebut bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mitra BPJS dan para tenaga medis, khususnya dokter, yang terlibat langsung dalam pemberian layanan (Hakim & Suryawati, 2019).

Kepuasan diukur dari pelayanan, pasien menganggap bahwa layanan baik ketika kenyataan sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan prasaranan, dan sikap tenaga kesehatan (Tumiwa & Musak, 2024).

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi sebelum mendapatkan perawatan. Jika harapan tersebut dapat dipenuhi, maka layanan dianggap memiliki kualitas yang sangat baik dan mampu menciptakan kepuasan yang tinggi. Apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkan (Anfal, 2020).

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Sembiring, menurut Ribka et al., (2020) hasil penelitiannya adalah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pengguna BPJS, namun dari dimensi *tangibles* sebagian pasien kurang puas terhadap sarana dan prasarana karena kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan kurang baik.

Penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar, menurut Sri Siswati (2019) hasil penelitiannya adalah ada hubungan antara *reliability* ($p=0,001$), *tangible* ($p=0,000$), *emphaty* ($p=0,001$), *responsiveness* ($p=0,001$), dan *amenity* ($p=0,106$), dan tidak ada hubungan antara *assurance* ($p=0,491$), jumlah *personel* ($p=0,106$), dan ketersediaan obat ($p=0,143$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Pada dimensi *assurance* pasien mengatakan jaminan baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap ketersediaan dokter selama 24 jam yang *on call* (siap dipanggil) karena hanya bisa ditemui pada hari kerja normal jam 08.00 – 16.00.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, menurut (Ahmad et al., 2022) hasil penelitiannya adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, namun ada skor di dibawah rata – rata yaitu pada dimensi *reliability* banyak pasien yang belum loyal terhadap produk/jasa layanan yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan studi pendahuluan tentang kepuasan pasien BPJS rawat inap yang dilakukan oleh penlit di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, jumlah kunjungan pasien BPJS Rawat inap pada tahun 2023 tercatat 10.327 pasien. Peneliti melakukan wawancara kepada 5 pasien didapatkan bahwa pasien mengatakan masih tidak puas dengan kinerja dokter dimana salah satu pasien menyatakan penjelasan dokter terkait penyakit yang diderita pasien kurang jelas dan waktu visit dokter belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ada juga yang mengatakan bahwa ketanggapan perawat dalam melayani masih kurang. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien RSUD PKU Muhammadiyah Bantul memiliki tingkat kepuasan pasien BPJS rawat inap sebesar 80% dari standar yang diterapkan oleh BPJS yaitu 82%.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Bantul”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul pada tanggal 15 Januari sampai 3 Februari 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *survey explanatory* (Sugiono, 2019). Populasi pada penelitian ini merupakan pasien BPJS rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul, yang berjumlah 73 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari 25 pertanyaan dan kuisioner kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan dan sudah di uji validitas oleh peneliti terdahulu. Penelitian ini menggunakan kriteria inklusi diantaranya pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul 2 x 24 jam, pasien bisa baca tulis, dan pasien sadar. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat*. Analisis *univariat* dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi serta persentase dari masing - masing variabel. Sementara itu, analisis *bivariat* digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel yang diteliti dengan menggunakan Kendall’s tau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini didapatkan 73 responden dengan beberapa karakteristik responden di tampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	47,9%
Perempuan	38	52,1%
Jumlah (N)	73	100%
Usia		
Remaja Akhir (17-25 tahun)	18	24,7%
Dewasa Awal (26-35	11	15,1%

tahun)		
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	13	17,8%
Lansia Awal (46-55 tahun)	12	16,4%
Lansia akhir (56-65 tahun)	19	26,0%
Jumlah (N)	73	100%
Pendidikan		
SD	13	17,8%
SMP	12	16,4%
SMA	37	50,7%
Perguruan Tinggi(D3,S1,S2,S3)	11	15,1%
Jumlah (N)	73	100%
Pekerjaan		
Pelajar/mahasiswa	15	20,5%
PNS	7	9,6%
Pegawai Swasta	9	12,3%
Buruh	18	24,7%
Pedagang	5	6,8%
Tidak bekerja	19	26,0%
Jumlah (N)	73	100%

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang (52,1%),usia responden mayoritas memiliki usia 56-65 tahun sebanyak 19 orang (26,0%), mayoritas responden tingkat pendidikan SMA sebanyak 37 orang (50,7%), dan mayoritas responden tidak bekerja sebanyak 19 orang (26,0%).

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	72	98.6
Cukup	1	1.4
Kurang	0	0
Total	73	100.0

Berdasarkan data pada tabel 2, dapat diketahui sebanyak 72 orang (98,6%) responden tergolong memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Disisi lain, masih terdapat 1 orang (1,4%) responden yang tergolong memiliki kualitas pelayanan yang cukup. Hal ini mengidentifikasikan bahwa sebagian besar pelayanan kesehatan memiliki kualitas yang baik kepada pasien. Kualitas pelayanan dalam kategori baik disebabkan oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam perawatan responden.

Hasil ini serupa dengan penelitian oleh (Andriani et al., 2018) dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021” Sebagian responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan nya baik sebanyak 30 responden (52,6%) dan sebanyak 27 responden (47,4%) memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang kurang.

Menurut Nurcaya (2022), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai hasil evaluasi kognitif jangka panjang dari pasien terhadap jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Suatu layanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi lima aspek utama, yaitu aspek fisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), serta kepedulian atau empati (*empathy*).

Pelayanan kesehatan mencakup seluruh aktivitas, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan guna membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan kesehatannya. Dalam pandangan Wycof yang dikutip oleh Nurdin (2019), kualitas layanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, serta upaya pengendalian terhadap keunggulan tersebut agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Sarah et al., 2020).

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan apabila telah memberikan kepuasan untuk pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas perasaan yang akan ditimbulkan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tersebut dan tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga berkontribusi pada hasil kesehatan yang lebih baik dan efisiensi sistem kesehatan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat digambarkan pada hasil kuisioner yang diisi oleh pasien. Hasil kuisioner butir 17, 24, dan 25 mayoritas menyatakan baik pada pelayanan antara lain kemudahan dalam menghubungi petugas, kerapihan pakaian petugas, dan kebersihan ruang rawat inap.

Hal tersebut dikuatkan oleh Indrasari (2021) bahwa tanglibles atau bukti fisik yaitu penampilan fisik layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapihan, dan media komunikasi. Hasil kuisioner juga menyatakan baik pada aspek ketanggapan, kemampuan petugas dan juga kecepatan petugas dalam memberikan respon dalam pelayanan perawatan.

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	49	67.1
Cukup puas	24	32.9
Kurang puas	0	0
Total	73	100.0

Berdasarkan data tabel 3, dapat diketahui hasil sebanyak 49 (67,1%) responden tergolong memiliki kepuasan yang puas dan 24 responden (32,9%) tergolong memiliki kepuasan yang cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Etidawati, 2017) yang berjudul “Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional” menunjukkan bahwa 55,1% menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 44,9%.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien sangat terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan memahami tingkat kepuasan tersebut, manajemen rumah sakit dapat mengambil langkah untuk meningkatkan kualitas layanan. Persentase pasien yang merasa puas diukur melalui survei menggunakan instrumen yang standar dan teruji (Depkes RI, 2021).

Berdasarkan hasil dari penelitian ini sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 37 (50,7%) responden. Peneliti berasumsi bahwa individu dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan analisis yang lebih baik, berpikir kritis, dan kemampuan untuk memahami konsep yang kompleks dalam menentukan kepuasan terhadap suatu hal. Hasil penelitian dikuatkan oleh Satrianegara (2017, dalam Wulandari 2021) dijelaskan faktor yang menentukan puas atau tidaknya pasien sebagai jasa kesehatan faktor karakteristik pasien; meliputi usia, pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Menurut Nursalam (2020), tingkat pendidikan dan status sosial ekonomi yang lebih tinggi akan berbanding lurus dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dalam sebuah penelitian, mayoritas responden berpendidikan setara SMA dan lebih banyak yang tidak bekerja dibandingkan yang bekerja. Sementara itu, berdasarkan hasil penelitian Kuntoro dan Istiono (2017), ditemukan adanya perbedaan signifikan antara kepuasan pasien dan tingkat pendidikan. Individu dengan pendidikan tinggi cenderung lebih kritis dalam menilai layanan kesehatan, memiliki pengetahuan yang lebih luas mengenai kesehatannya, serta merasakan kepuasan yang lebih besar terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pasien dengan tingkat pendidikan rendah biasanya memiliki kesadaran dan pemahaman yang lebih terbatas mengenai manfaat layanan kesehatan dan lebih mudah dipengaruhi, sehingga cenderung menerima layanan tanpa banyak tuntutan, sebagaimana dijelaskan oleh Rasmun et al. (2019).

Menurut Alamri et al (2023), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, tetapi dapat dilihat dari faktor lain seperti pekerjaan, pengetahuan dan pendapatan yang dapat mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih jasa pelayanan kesehatan.

Dapat dilihat pada hasil kuisioner pada butir 5 dan 6 mayoritas menyatakan puas pada perilaku yang menimbulkan rasa aman kepada pasien dan keramahan yang diberikan oleh petugas. Hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa pasien kurang puas berada pada butir 7 dan 8 dengan responden menyatakan kurang puas dalam hal ketepatan waktu dokter dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan kesesuaian antara harapan dan kenyataan selama menjalani perawatan. Selain itu, sikap ramah dan sopan dari petugas turut memberikan kepuasan bagi responden. Hal ini diperkuat oleh teori Yazid (2018, dikutip dalam Wulandari, 2021) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan meliputi kesesuaian antara harapan dan kenyataan, kualitas layanan selama proses pelayanan, sikap personal, serta suasana dan kondisi fisik lingkungan.

Tabel 4. Hasil Uji Kendall's tau

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien								ρ value	Keeratan
									Kendall n	
	Puas	Cukup Puas		Kurang Puas		Total			Tau	hubungan
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Baik	48	65,8	24	32,9	0	0	72	98,6	0,005	0,237
Cukup Baik	1	1,4	0	0	0	0	1	1,4		
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	49	67,1	24	32,9	0	0	73	100		

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini diperoleh koefisien nilai *p-value* sebesar $0,005 < 0,05$ dengan nilai keeratan 0,237 termasuk dalam kategori sangat lemah. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul memiliki keeratan hubungan sebesar 0,237 yang artinya memiliki keeratan hubungan sangat lemah.

Peneliti berasumsi kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena menurut pasien Rumah Sakit yang berkualitas dapat dijadikan faktor untuk memilih Rumah Sakit yang berkualitas dan dapat dipercaya, sedangkan bagi Rumah Sakit dituntut untuk semakin teliti dan hati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dianggap bermutu jika kualitas jasa yang diberikan memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien. Kepuasan pasien tercipta ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapannya, meliputi aspek seperti kualitas produk, harga, performa, aspek emosional, lokasi, suasana, desain visual, serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, rumah sakit juga harus memperhatikan faktor-faktor seperti responsivitas, empati, keandalan, jaminan, dan bukti nyata layanan. Apabila semua aspek tersebut terpenuhi, rumah sakit dapat dikatakan memiliki mutu tinggi dan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit akan berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan menurun, maka kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima juga akan menurun.

Hasil penelitian ini menemukan keeratan hubungan yang sangat lemah pada nilai korelasi, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak hanya serta merta karena faktor kualitas pelayanan kesehatan melainkan disebabkan karena faktor lain seperti faktor kinerja perawat, faktor ekonomi dari responden, dan faktor pengetahuan responden yang berkaitan dengan pelayanan.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Bantul paling banyak memiliki kualitas pelayanan yang baik sebanyak 72 (98,6%), kualitas pelayanan yang cukup sebanyak 1 (1,4%), dan tidak ada responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang. Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Bantul paling banyak menyatakan puas sebanyak 49 (67,1%), kategori cukup puas sebanyak 24 (32,9%), dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas. Terdapat Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Bantul kategori tinggi

dengan koefisien nilai p -value sebesar $0,005 < 0,05$ dengan nilai keeratan 0,237 termasuk dalam kategori sangat lemah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Hidayat, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul (Studi pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 492–503. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35346>
- Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., & Dwi Annur, F. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah Rsi Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 10(2), 11–24.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN*, 5(2), 535–544. <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Etidawati, Y. D. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Medisains*, 15(3), 142–147.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” Manajemen Kesehatan Manajemen Kesehatan Indon. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi

5. Salemba Medika.

- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*.
- Sarah, I., Meruntu, E., Wowor, R. E., Aldegonda, A., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2020). *Public Healt and*. 1(April), 27–31.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” . *Jurnal Menara Medika*, 4(1).
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
- Suryati, B. W. dan V. T. I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Syapitri, H., Hutajulu, J., Aryani, N., & Saragih, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tb Paru Yang Menjalani Program Pengobatan. *Jurnal Surya Muda*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.38102/jsm.v3i1.78>
- Tumiwa, F. F., & Musak, R. A. (2024). Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan rsu gmim bethesda tomohon. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(4), 168–180. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/24745%0A> <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/download/24745/18116>