

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit X Kota Semarang

Rita Amelia Putri<sup>1✉</sup>, Wahyuni Arumsari<sup>2</sup>, Dwi Nur Siti Marchamah<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ivet, Semarang, Indonesia

### Info Articles

#### Sejarah Artikel:

Disubmit 26 September 2024

Direvisi 10 Maret 2025

Disetujui 07 Juli 2025

#### Keywords:

Hospital; JKN Users; Patient Satisfaction; Service Quality

### Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi. Penelitian ini bertujuan mengetahui mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien JKN pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna JKN dari April hingga Juni 2024 berjumlah 5.014 orang, dengan sampel 100 responden menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai pelayanan sudah baik: dimensi efektif (70%), efisien (58%), aksesibilitas (75%), fokus pada pasien (81%), adil (78%), dan aman (61%). Tingkat kepuasan pasien sebesar 58%. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak berdistribusi normal ( $p < 0,05$ ). Analisis chi-square memperlihatkan tidak terdapat hubungan signifikan antara dimensi efektif, efisien, berfokus pada pasien, adil, dan aman dengan kepuasan pasien JKN. Begitu pula dimensi aksesibilitas tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulannya, meskipun mutu pelayanan dinilai cukup baik, tingkat kepuasan pasien masih perlu ditingkatkan. Rumah sakit diharapkan terus memperbaiki kualitas layanan tanpa membedakan jenis asuransi pasien.

### Abstract

The quality of healthcare services is an important indicator for assessing the extent to which patient needs and expectations are met. This study aims to determine the impact of healthcare service quality on patient satisfaction with the National Health Insurance program at the internal medicine clinic at Hospital X in Semarang City. The study used quantitative analytical methods with a cross-sectional design. The study population was all 5,014 outpatients using National Health Insurance from April to June 2024, with a purposive sampling method for 100 respondents. The results showed that the majority of respondents assessed the service as good: effectiveness (70%), efficiency (58%), accessibility (75%), patient-focusedness (81%), fairness (78%), and safety (61%). The patient satisfaction rate was 58%. The Kolmogorov-Smirnov test for normality showed the data were not normally distributed ( $p < 0.05$ ). Chi-square analysis revealed no significant relationship between the dimensions of effectiveness, efficiency, patient-focusedness, fairness, and safety and National Health Insurance patient satisfaction. Similarly, the accessibility dimension was not associated with patient satisfaction. In conclusion, although service quality was considered quite good, patient satisfaction still needs to be improved. Hospitals are expected to continue to improve the quality of services without differentiating between patient insurance types.

## PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan terus meningkat seiring perkembangan zaman. Masyarakat menuntut fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai karena kesehatan menjadi faktor utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari (Nugraha & Sumadi, 2020). etika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, masyarakat cenderung menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Apabila keluhan ini tidak segera direspons, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit dapat menurun (Riska, 2016). etika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, masyarakat cenderung menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Apabila keluhan ini tidak segera direspons, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit dapat menurun (Dewi, 2016).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan efektif, dengan mengutamakan kepentingan masyarakat sesuai standar pelayanan rumah sakit. Hal ini menjadi bagian dari tata kelola klinis yang baik untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga (Alim, 2019). Kualitas pelayanan kesehatan sendiri merupakan aspek penting yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Karena itu, pelayanan kesehatan harus dipandang sebagai kebutuhan mendasar yang wajib dipenuhi, sehingga pemerintah terus berupaya memperluas jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Anzar et al., 2022).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa laki-laki memiliki tingkat kepatuhan lebih rendah dibanding perempuan, sementara kelompok usia muda cenderung kurang patuh dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti reaksi responden, kekhawatiran saat bepergian, persepsi terhadap efektivitas upaya pencegahan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, kondisi kesehatan, dan usia (Riyadi & Larasaty, 2021). Dalam konteks mutu pelayanan kesehatan, masyarakat memegang peran penting karena mereka bukan hanya penerima layanan, tetapi juga penilai kepuasan dan pemberi masukan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengalaman serta persepsi masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Rismiyanto; Marchamah, 2024). Hasil penilaian mutu pelayanan berdasarkan survei kepuasan masyarakat sendiri menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori tertentu. Oleh karena itu, diperlukan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara rutin dan berkesinambungan agar diperoleh gambaran yang lebih akurat dan mendalam (Pratiwi, 2023).

Dari observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit X Kota Semarang memperoleh hasil terkait data kunjungan pasien selama 9 bulan terakhir yaitu dari bulan Oktober 2023 – Juli 2024 diperoleh kesimpulan bahwa kunjungan pasien relatif menurun yang awalnya pada bulan Oktober 2023 sebanyak 1.504 pasien dan pada bulan Juli 2024 menjadi 839 pasien. Hal ini terjadi dikarenakan kepuasan pasien. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada aspek mutu pelayanan kesehatan meliputi beberapa dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, berorientasi pada kebutuhan pasien, keadilan dalam pelayanan, serta jaminan keselamatan yang akan dilakukan di poli penyakit dalam, dimana poli ini merupakan poli yang memiliki kunjungan pasien JKN terbanyak dan dimensi mutu pelayanan ini belum pernah dilakukan di Rumah Sakit X Kota Semarang, sehingga ini menjadi hal yang baru untuk rumah sakit tersebut.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian berlangsung selama 3 bulan yaitu pada bulan April - Juni 2024. Dengan jumlah populasi sebanyak 5.014 pasien poli penyakit dalam periode bulan April - Juni 2024 dan diperoleh sampel sebanyak 100 pasien dengan menggunakan Rumus Slovin. Uji validitas

dilakukan melalui analisis butir, yaitu dengan menghubungkan skor setiap pertanyaan dengan skor total keseluruhan (*corrected item-total correlation*). Nilai hasil korelasi tersebut dapat dilihat melalui tabel *item-total statistics* pada kolom *corrected item-total correlation*, yang dihitung menggunakan rumus Pearson Product Moment. Sementara itu, untuk menilai reliabilitas setiap butir pernyataan dalam variabel, digunakan uji dengan bantuan program komputer melalui perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dan mendapatkan hasil bahwa seluruh dimensi mendapatkan hasil nilai  $0,000 < 0,05$  yang berarti data tidak terdistribusi normal. Variabel independen adalah mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan 6 dimensi yaitu dimensi efektif (*effective*), efisien (*efficient*), dapat diakses (*accessible*), berfokus pada pasien (*patient-centred*), adil (*equitable*), aman (*safe*). Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien, instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner yang telah diuji validitas dan realibilitas terlebih dahulu. Data yang sudah di peroleh akan diolah menggunakan komputerisasi pengolahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No.	Karakteristik Umur	f	%
1.	20-40 Tahun	27	27
2.	40-60 Tahun	73	73
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2024

Merujuk pada tabel 1, terlihat bahwa sebagian besar responden pasien JKN di poli penyakit dalam Rumah Sakit X Kota Semarang berada pada kelompok usia 40–60 tahun dengan persentase 73% atau sebanyak 73 orang. Sementara itu, kelompok usia 20–40 tahun hanya mencatatkan persentase 27% dengan jumlah responden sebanyak 27 orang.

### Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Karakteristik Umur	f	%
1.	Laki-laki	37	37
2.	Perempuan	63	63
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa mayoritas responden pasien JKN di poli penyakit dalam Rumah Sakit X Kota Semarang adalah perempuan, yaitu sebesar 63% atau sebanyak 63 orang. Sementara itu, laki-laki menempati persentase lebih rendah, yakni 37% dengan jumlah responden sebanyak 37 orang.

### Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Karakteristik Umur	f	%
1.	SD	14	14
2.	SMP	41	41
3.	SMA	45	45
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2024

Mengacu pada tabel 3, terlihat bahwa sebagian besar responden pasien JKN di poli penyakit dalam Rumah Sakit X Kota Semarang memiliki pendidikan terakhir setingkat SMA, dengan persentase 45% atau sebanyak 45 orang. Sebaliknya, jumlah responden paling sedikit berada pada tingkat pendidikan SD, yaitu 14% atau sejumlah 14 orang.

**Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Karakteristik Umur	f	%
1.	Pensiun / Tidak bekerja	52	52
2.	Karyawan swasta	48	48
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2024

Merujuk pada tabel 4, dapat dilihat bahwa mayoritas responden pasien JKN di poli penyakit dalam Rumah Sakit X Kota Semarang berada pada kategori pensiunan atau tidak bekerja, dengan persentase sebesar 52% atau 52 orang. Sementara itu, kelompok dengan jumlah paling sedikit adalah karyawan swasta, yaitu 48% atau sebanyak 48 responden.

**Analisis Univariat**

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Efektif**

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Efektif

Dimensi Efektif	f	%
Tidak Efektif	30	30
Efektif	70	70
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 70 (70%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X efektif dan sebanyak 30 (30%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X tidak efektif. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi efektif rumah sakit sudah cukup efektif karena dilihat dari 95% dengan jumlah 95 responden menyatakan petugas pendaftaran datang tepat waktu. Selain itu sebanyak 96% dengan jumlah 96 responden menyatakan petugas pelayanan mampu melayani dengan cepat dan cekatan dan sebanyak 97% dengan jumlah 97 responden menyatakan bahwa ada pendaftaran pasien secara online yang bisa mempersingkat waktu.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Azahra bahwa dari 75 responden sebanyak 55 responden (73,3%) menyatakan efektif dan 20 responden (26,7%) menyatakan tidak efektif. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan rumah sakit efektif (Azahra, 2022). Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Istiqna bahwa dari 110 responden presentase sebanyak 87,68% responden menyatakan bahwa rumah sakit tidak efektif dan sebanyak 12,32% responden menyatakan rumah sakit sudah efektif, hal ini terjadi karena tidak sesuai antara harapan dengan pelayanan yang diterima (Istiqna, 2019).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Efisien**

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Efisien

Dimensi Efisien	f	%
Tidak Efisien	42	42
Efisien	58	58
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 58 (58%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X efisien dan sebanyak 42 (42%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak efisien. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi efisien rumah sakit sudah cukup efisien karena dilihat dari 93% dengan jumlah 93 responden menyatakan pendaftaran online cukup efisien. Selain itu sebanyak 96% dengan jumlah 96 responden menyatakan petugas pelayanan menanggapi keluhan dengan baik dan sebanyak 88% dengan jumlah 88 responden menyatakan bahwa dokter merespon dengan baik terhadap keluhan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Istiqna yang menjelaskan bahwa dari 110 responden presentase terbesar sebanyak 96,07% menyatakan efisien sedangkan 3,39% menyatakan rumah sakit tidak efisien (Istiqna, 2019). Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Lita yang mengemukakan bahwa dari 50 responden presentase tertinggi pada pasien yang menyatakan tidak efisien sebanyak 44% dan presentase terendah sebanyak 14% menyatakan efisien terhadap pelayanan yang diterima (Lita et al., 2023).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Dapat Diakses**

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Dapat Diakses

Dimensi Dapat Diakses	f	%
Tidak Dapat Diakses	25	25
Dapat Diakses	75	75
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 75 (75%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X dapat diakses dan sebanyak 25 (25%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak dapat diakses. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi dapat diakses rumah sakit sudah cukup dapat diakses oleh pasien karena dilihat dari 92% dengan jumlah 92 responden menyatakan rumah sakit berada ditempat yang mudah dijangkau oleh semua pasien. Selain itu sebanyak 91% dengan jumlah 91 responden menyatakan rumah sakit memiliki fasilitas toilet yang mudah dijangkau dan sebanyak 85% dengan jumlah 85 responden menyatakan bahwa ruang UGD berada ditempat yang strategis. Selain itu terdapat 11% dengan jumlah 11 responden menyatakan bahwa mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran, dikarenakan mayoritas pasien yang ada di poli penyakit dalam adalah lansia.

Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian Istiqna yang menunjukkan bahwa persentase tertinggi terdapat 95,66% merasa rumah sakit dapat diakses, sedangkan 4,34% merasa rumah sakit tidak dapat diakses (Istiqna, 2019). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lita yang mengungkapkan bahwa dari 50 responden menyatakan 44% responden menyatakan bahwa rumah sakit dapat diakses sedangkan 14% responden menyatakan bahwa rumah sakit tidak dapat diakses (Lita et al., 2023).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Berfokus Pada Pasien**

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Berfokus pada Pasien

Dimensi Berfokus Pada Pasien	f	%
Tidak Berfokus pada Pasien	19	19
Berfokus pada Pasien	81	81
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 81 (81%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X berfokus pada pasien dan sebanyak 19 (19%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak berfokus pada pasien. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi berfokus pada pasien rumah sakit sudah cukup berfokus pada pasien karena dilihat dari 90% dengan jumlah 90 responden menyatakan petugas pendaftaran selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang. Selain itu sebanyak 93% dengan jumlah 93 responden menyatakan petugas meminta maaf bila terjadi kesalahan dan sebanyak 92% dengan jumlah 92 responden menyatakan bahwa perawat memperhatikan pasien saat dilakukan pemeriksaan. Namun masih terdapat 10% dengan jumlah 10 responden menyatakan bahwa petugas tidak menanyakan kabar dari pasien dan dari 16% dengan jumlah 16 responden menyatakan bahwa dokter tergesa-gesa saat melakukan pemeriksaan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Azahra yang menunjukkan bahwa dari 75 responden sebanyak 53 responden dengan presentase sebanyak 70,7% menyatakan bahwa rumah sakit berfokus pada pasien, sedangkan 22 responden dengan presentase 29,3% menyatakan bahwa rumah sakit tidak berfokus pada pasien (Azahra, 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari yang mengungkapkan bahwa dari 39 responden 23 responden menyatakan rumah sakit sudah berfokus pada pasien, sedangkan 16 responden menyatakan rumah sakit tidak berfokus pada pasien (Wulandari, 2019).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Adil**

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Adil

Dimensi Adil	f	%
Tidak Adil	22	22
Adil	78	78
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 78 (78%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X adil dan sebanyak 22 (22%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak adil. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien rawat jalan poli penyakit dalam pengguna JKN di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi adil rumah sakit sudah cukup adil karena dilihat dari 92% dengan jumlah 92 responden menyatakan tidak merasa dibedakan dengan pasien umum. Selain itu sebanyak 84% dengan jumlah 84 responden menyatakan lama waktu pemeriksaan pasien JKN dan umum sama dan sebanyak 87% dengan jumlah 87 responden menyatakan bahwa rumah sakit sudah memperlakukan dengan adil kepada seluruh pasien. Dan sebanyak 20% dengan jumlah 20 responden menyatakan pasien tidak mendapatkan perlakuan yang sama dengan pasien umum saat pengambilan obat. Dan sebanyak 16% dengan jumlah 16 responden menyatakan bahwa lama waktu pemeriksaan pasien JKN dan umum tidak sama.

Hasil ini mendukung temuan dari penelitian Azahra yang menyatakan bahwa dari 75 responden sebanyak 58 responden dengan presentase 77,3% menyatakan bahwa rumah sakit sudah memperlakukan pasien dengan adil, sedangkan responden sebanyak 17 responden dengan presentase 22,7% menyatakan bahwa rumah sakit tidak berlaku adil terhadap pasien (Azahra, 2022). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Wulandari yang menunjukkan bahwa dari 39 responden 36 responden menyatakan bahwa rumah sakit sudah memperlakukan pasien dengan adil dan 3 responden menyatakan rumah sakit tidak bersifat adil (Wulandari, 2019).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Aman**

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Aman

Dimensi Aman	f	%
Tidak Aman	39	39
Aman	61	61
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 61 (61%) responden menyatakan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X aman dan sebanyak 39 (39%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak aman. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien rawat jalan poli penyakit dalam pengguna JKN di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi aman rumah sakit sudah cukup aman karena dilihat dari 91% dengan jumlah 91 responden menyatakan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan memberikan rasa aman. Selain itu sebanyak 96% dengan jumlah 96 responden menyatakan bahwa ada satpam yang berjaga dan sebanyak 96% dengan jumlah 96 responden menyatakan bahwa petugas menjaga dokumen pasien dengan baik. Selain itu terdapat 6% dengan jumlah responden 6 menyatakan bahwa petugas tidak memiliki kemampuan dan sifat dapat dipercaya. Dan sebanyak 4% dengan jumlah responden 4 menyatakan bahwa tidak ada satpam yang berjaga di wilayah Rumah Sakit.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Azahra yang menyebutkan bahwa dari 75 responden mayoritas responden sebanyak 54 responden dengan presentase 54% menyatakan rumah sakit sudah aman, sedangkan 18 responden dengan presentase sebanyak 18% menyatakan rumah sakit tidak aman (Azahra, 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian Istiqna yang mengungkapkan bahwa presentase sebanyak 96,46% menyatakan rumah sakit sudah cukup aman, sedangkan 3,54% menyatakan rumah sakit belum cukup aman (Istiqna, 2019).

**Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Kepuasan Pasien**

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi Kepuasan Pasien	f	%
Tidak Puas	42	42
Puas	58	58
Total	100	100

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 58 (58%) responden menyatakan puas dengan pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X dan sebanyak 42 (42%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang di rumah sakit. Sebagian besar responden pada kualitas pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X terkait dengan dimensi kepuasan pasien rumah sakit sudah cukup memberikan rasa puas untuk pasien karena dilihat dari 94% dengan jumlah 94 responden menyatakan akan kembali ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu sebanyak 93% dengan jumlah 93 responden menyatakan bahwa

merasa puas dengan waktu periksa yang dilakukan oleh dokter dan sebanyak 96% dengan jumlah 96 responden menyatakan bahwa puas dengan kualitas obat yang diberikan. Terdapat 5% dengan jumlah 5 responden menyatakan bahwa tidak merasa puas dengan sikap petugas, perawat, dan dokter saat menangani keluhan. Dan terdapat 4% dengan jumlah 4 responden menyatakan bahwa tidak akan merekomendasikan Rumah Sakit keluarganya.

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas kesehatan yang dapat dikelola oleh pemerintah maupun pihak swasta. Lembaga ini berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan dasar maupun rujukan, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi unsur yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan rumah sakit (Santoso et al., 2021). Kualitas layanan di rumah sakit sering digunakan sebagai tolok ukur tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pasien merasa puas ketika layanan yang diterima mampu memenuhi bahkan melampaui harapan yang mereka miliki (Utomo et al., 2023).

### Analisis Bivariat

Tabel 12. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<b>Efektif</b>							
Tidak Efektif	15	15	15	15	30	30	0,289
Efektif	27	27	43	43	70	70	
<b>Efisien</b>							
Tidak Efisien	19	19	23	23	42	42	0,577
Efisien	23	23	35	35	58	58	
<b>Dapat Diakses</b>							
Tidak Dapat Diakses	6	6	19	19	25	25	0,035
Dapat Diakses	36	36	25	25	75	75	
<b>Berfokus pada Pasien</b>							
Tidak Berfokus pada Pasien	10	10	9	9	19	19	0,297
Berfokus pada Pasien	32	32	49	49	81	81	
<b>Adil</b>							
Tidak Adil	13	13	9	9	22	22	0,066
Adil	29	29	49	49	78	78	
<b>Aman</b>							
Tidak Aman	15	15	24	24	39	39	0,566
Aman	27	27	34	34	61	61	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel diatas nilai *p value* dari dimensi efektif memperoleh hasil sebesar 0,289 atau nilai  $p > 0,05$ . Dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara efektif terhadap kepuasan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Distribusi frekuensi terkait minat kunjungan ulang pasien menunjukkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima di rumah sakit. Temuan ini menggambarkan bahwa pasien merasa puas

sehingga memilih kembali berobat ke rumah sakit yang sama. Bahkan jika ada pihak lain yang menyarankan rumah sakit berbeda, pasien tetap tidak berpindah karena sudah merasa nyaman dan percaya dengan mutu pelayanan yang diberikan (Rahayu, 2024).

Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi efektif pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 70 responden (70%) menyatakan bahwa rumah sakit sudah efektif sedangkan 30 responden (30%) menyatakan rumah sakit tidak efektif. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi efektif petugas pendaftaran datang tepat waktu sebanyak 95%, menyatakan bahwa petugas mampu melayani dengan cepat dan cekatan sebanyak 96% dan menyatakan bahwa adanya pendaftaran secara online sebanyak 97%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Azahra yang menjelaskan bahwa dari 75 responden 55 responden (73,3%) menyatakan efektif dan 20 responden (26,7%) menyatakan tidak efektif. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan rumah sakit efektif (Azahra, 2022).

Pada dimensi efisiensi, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,577 atau lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan antara efisien terhadap kepuasan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi efisien pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 58 responden (58%) menyatakan bahwa rumah sakit sudah efisien sedangkan 42 responden (42%) menyatakan rumah sakit tidak efisien. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi efisien pasien merasa pendaftaran sudah cukup efisien sebanyak 93%, menyatakan bahwa petugas pelayanan menanggapi keluhan dengan baik sebanyak 96% dan menyatakan bahwa dokter merespon dengan baik pada pasien sebanyak 88%. Temuan ini konsisten dengan penelitian Istiqna yang menyebutkan bahwa dari 110 responden presentase terbesar sebanyak 96,07% menyatakan efisien sedangkan 3,39% menyatakan rumah sakit tidak efisien (Istiqna, 2019).

Pada dimensi aksesibilitas, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,035 atau kurang dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang menunjukkan adanya hubungan antara dapat diakses terhadap kepuasan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi dapat diakses pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 75 responden (75%) menyatakan bahwa rumah sakit dapat diakses sedangkan 25 responden (25%) menyatakan rumah sakit tidak dapat diakses. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi dapat diakses rumah sakit berada ditempat yang mudah dijangkau oleh pasien sebanyak 92%, menyatakan bahwa rumah sakit memiliki fasilitas toilet yang mudah dijangkau oleh seluruh pasien sebanyak 91% dan menyatakan bahwa ruang UGD berada ditempat yang strategis sebanyak 85%. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Lita yang mengemukakan bahwa dari 50 responden menyatakan 44% responden menyatakan bahwa rumah sakit dapat diakses sedangkan 14% responden menyatakan bahwa rumah sakit tidak dapat diakses (Lita et al., 2023).

Pada dimensi yang berorientasi pada pasien, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,297 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, yang menandakan tidak adanya hubungan antara berfokus pada pasien terhadap kepuasan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi berfokus pada pasien pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 81 responden (81%) menyatakan bahwa rumah sakit berfokus pada pasien sedangkan 19 responden (19%) menyatakan rumah sakit tidak berfokus pada pasien. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi berfokus pada pasien menyatakan bahwa petugas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien sebanyak 90%, menyatakan bahwa petugas meminta maaf bila terjadi kesalahan sebanyak 93% dan

perawat memperhatikan pasien saat dilakukan pemeriksaan sebanyak 92%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Azahra yang menyatakan bahwa dari 75 responden sebanyak 53 responden dengan presentase sebanyak 70,7% menyatakan bahwa rumah sakit berfokus pada pasien, sedangkan 22 responden dengan presentase 29,3% menyatakan bahwa rumah sakit tidak berfokus pada pasien (Azahra, 2022).

Pada dimensi keadilan, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,066 atau lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi adil terhadap kepuasan pasien JKN di poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi adil pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 78 responden (78%) menyatakan bahwa rumah sakit adil sedangkan 22 responden (22%) menyatakan rumah sakit tidak adil. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi adil responden merasa tidak dibedakan dengan pasien umum sebanyak 92%, responden merasa lama waktu pemeriksaan pasien JKN dan umum sama sebanyak 84% dan responden merasa rumah sakit sudah memperlakukan dengan adil kepada seluruh pasien sebanyak 87%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Azahra yang mengungkapkan bahwa dari 75 responden mayoritas responden sebanyak 58 responden dengan presentase 77,3% menyatakan bahwa rumah sakit sudah memperlakukan pasien dengan adil, sedangkan responden sebanyak 17 responden dengan presentase 22,7% menyatakan bahwa rumah sakit tidak berlaku adil terhadap pasien (Azahra, 2022).

Pada dimensi keselamatan, nilai p-value yang diperoleh adalah 0,566 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, yang menandakan tidak adanya hubungan antara dimensi aman terhadap kepuasan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X Kota Semarang. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi pada dimensi aman pelayanan pasien JKN poli penyakit dalam di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa dari 100 responden 61 responden (61%) menyatakan bahwa rumah sakit aman sedangkan 39 responden (39%) menyatakan rumah sakit tidak aman. Hal ini terjadi karena dari 3 pertanyaan tertinggi menjawab ya pada pertanyaan yang ada di dimensi aman. Temuan ini konsisten dengan penelitian Azahra yang menyebutkan bahwa presentase sebanyak 96,46% menyatakan rumah sakit sudah cukup aman, sedangkan 3,54% menyatakan rumah sakit belum cukup aman (Istiqna, 2019).

## SIMPULAN

Penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X Kota Semarang menunjukkan hasil yang bervariasi pada enam dimensi. Dari 100 responden, 70 menyatakan pelayanan sudah efektif, 58 menilai petugas efisien, 75 menganggap rumah sakit mudah diakses, 81 menilai pelayanan berfokus pada pasien, 78 merasa petugas bersikap adil, dan 61 menyatakan rumah sakit aman. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan 58% puas terhadap layanan, sementara 42% masih merasa kurang puas. Uji Chi-Square menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi efektif ( $p=0,289$ ), efisien ( $p=0,577$ ), berfokus pada pasien ( $p=0,297$ ), adil ( $p=0,066$ ), dan aman ( $p=0,566$ ). Namun, terdapat hubungan pada dimensi dapat diakses ( $p=0,035$ ), yang berarti aksesibilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna JKN. Secara umum, Rumah Sakit X telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien, meskipun beberapa aspek mutu masih perlu diperkuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan R.S.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>

- Anzar, M., Sudirman, & Dwi Saputra, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 05, 297–303.
- Azahra, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Selatan Of Public Administration , Faculty Of Social And Political Sciences , Universitas Padjadjaran Of Department of Government Science , Faculty Of Social And Political Sciences , Univ. 14(1), 416–425.*
- 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.
- Istiqna, N. (2019). *HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNHAS Comparative Analysis of Hope and Services Received by Patient JKN toward Outpatient Service Quality of Unhas Hospital. 263–269.*
- Lita, N., Sukmanaji, S., & Kusumajati, K. (2023). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. 3(3), 1–9.*
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Pratiwi, P. S. M. D. N. S. A. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains*, 1(3), 94–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.32665/faskes.v1i3.2283>
- Rahayu, D. S. M. D. N. S. A. W. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Syafana Medik. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(2), 65–73.
- Riska, D. S. (2016). Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.MOEIS Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 4(1), 2420–2430.
- Rismiyanto; Marchamah, D. N. S. A. W. (2024). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 35–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3299>
- Riyadi, R., & Larasaty, P. (2021). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Masyarakat Pada Protokol Kesehatan Dalam Mencegah Penyebaran Covid-19. *Seminar Nasional Official Statistics*, 2020(1), 45–54. <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2020i1.431>
- Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analisis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1), 13. <https://doi.org/10.32807/jambs.v8i1.223>
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiyah. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3720>
- Wulandari, I. D. A. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Mutu Keselamatan Pasien : Studi Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Hidayah Boyolali. *Universitas Muhammadiyah Surakarta.*