

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DENGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RS  
MITRA JAMBI**

TESIS



Oleh:

Desty Friska Kurnia

8082201024

Pembimbing I:

Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D

Pembimbing II:

dr. Nurul Mufti, MARS

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS KATOLIK PAHAYANGAN  
2023**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE  
LEVEL OF SATISFICATION OF OUTPATIENT  
PATIENTS WITH NATIONAL HEALTH  
GUARANTEE AT MITRA HOSPITAL JAMBI**

TESIS



By:

Desty Friska Kurnia

8082201024

Supervisor I:

Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D

Supervisor II:

dr. Nurul Mufti, MARS

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS KATOLIK PAHAYANGAN  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DENGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RS MITRA  
JAMBI**



**Oleh:**

**Desty Friska Kurnia**

**8082201024**

**Telah dilaksanakan Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:  
Rabu, 14 Agustus 2024**

**Pembimbing I :**

**Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D**

**Pembimbing II :**

**dr. Nurul Mufti, MARS**

**PROGRAM MAGISTER ILMU SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
AGUSTUS 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desty Friska Kurnia

NPM : 8082201024

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Konsentrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pascasarjana Universitas Katolik  
Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

**“PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
DI RS MITRA JAMBI”**

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karyasaya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 10 Agustus 2024



Desty Friska Kurnia

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL  
DI RS MITRA JAMBI**

**Desty Friska Kurnia (8082201024)**  
**Pembimbing I: Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D**  
**Pembimbing II : dr. Nurul Mufti, MARS**  
**Magister Administrasi Bisnis**  
**Bandung**  
**Agustus 2024**

**ABSTRAK**

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk dari fasilitas kesehatan yang dalam pelayanannya harus menjaga mutu pelayanan untuk dapat tetap eksis di era *patient center* saat ini. Dengan tidak membedakan setiap individu yang datang untuk menerima pelayanan di rumah sakit. Rumah Sakit Mitra Jambi ialah salah satu fasilitas kesehatan yang ada di kota jambi yang juga ikut berpartisipasi dalam menyediakan pelayanan kesehatan, salah satunya layanan rawat jalan, dengan komitmen untuk terus menjaga mutu pelayanan sesuai dengan visi rumah sakit, yang akan berdampak kepada kepuasan pasien. Saat ini RS Mitra Jambi telah dua tahun bekerjasama dengan Jaminan Kesehatan Nasional dalam penanganan pasien, sehingga pada penelitian kali ini ingin dilihat apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan jaminan kesehatan nasional di RS Mitra Jambi.

Penelitian ini melibatkan 375 orang pasien rawat jalan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner, melakukan observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan jaminan kesehatan nasional di RS Mitra Jambi khususnya pada dimensi *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Berdasarkan hasil tersebut RS Mitra sebaiknya dapat mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan terutama terhadap Variabel *Empathy* yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pasien.

Keyword : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF  
SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS WITH NATIONAL  
HEALTH GUARANTEE AT MITRA HOSPITAL JAMBI**

**Desty Friska Kurnia (8082201024)**  
**Adviser I: Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D**  
**Adviser II : dr. Nurul Mufti, MARS**  
**Magister Business Administration**  
**Bandung**  
**Augustus 2024**

**ABSTRACT**

Hospitals are one of the health facilities, where the service must maintain quality in order to continue to exist in the current era of patient centers. Mitra Hospital Jambi is one of the health facilities in the city of Jambi which also participates in providing health services, one of which is outpatient services, with a commitment to continue to maintain the quality of service, which will have an impact on patient satisfaction. Currently, Mitra Hospital Jambi has been collaborating with the National Health Insurance in treating patients for two years, so in this research we want to see whether there is an influence on the quality of service on the level of satisfaction of outpatients with national health insurance at Mitra Hospital Jambi.

This research involved 375 outpatients as samples. The research results show that there is a significant influence of service quality on the level of satisfaction of outpatients with national health insurance at Mitra Hospital Jambi, especially in the dimensions of Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance. Based on these results, Mitra Hospital should be able to maintain and improve the quality of service, especially the Empathy variable which has the highest influence on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya yang telah memudahkan setiap langkah dengan memberikan kekuatan dan hikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan Seminar Hasil Penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Jaminan Kesehatan Nasional di RS Mitra Jambi”

Penyusunan Seminar Hasil Penelitian ini dimaksudkan untuk melanjutkan penelitian tesis pada program studi Magister Administrasi Bisnis Konsentrasi Rumah Sakit.

Melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada :

1. Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis.
2. dr. Nurul Mufti, MARS selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis.
3. Dr. Agus Gunawan, MBA., M.Phill selaku ketua Program Sudi Magister Administrasi Bisnis Universitas Parahyangan dan Selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis.
4. Dr. Theresia Gunawan S.Sos, MM, M.Phill selaku Dosen Penguji yang selau senantiasa memberikan masukan yang membangun dalam penulisan tesis.

5. Kepada seluruh Dosen, Civitas Akademika Universitas Parahyangan dan semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Suami penulis dr Indra Hadi Rapmartua Ompusunggu yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Serta anak penulis Mikhayla Zylvania Mora Ompusunggu yang sejak dalam kandungan hingga saat ini berusia 1 setengah tahun dapat bekerjasama dengan baik dan menjadi motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesis dengan baik.
7. Kedua orang tua penulis Ir. P. Simorangkir dan Rosmaida Puspawaty, Amd.Kep yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis. Dan terima kasih juga kepada kedua mertua penulis M. Ompusunggu dan R. Simbolon yang telah mendoakan, dan memberikan dukungan kepada penulis, serta semua adik – adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Kepada sahabat – sahabat seperjuangan angkatan MBA Batch 11 Universitas Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu koreksi dan arahannya sangat penulis harapkan.

Jambi, Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Bagi Penulis .....	8
1.4.2 Bagi Organisasi .....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Bisnis Layanan .....	9
2.2 Mutu Layanan Kesehatan .....	10
2.3 Pengukuran Mutu Layanan .....	15
2.4 Kepuasan Pasien .....	16
2.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	18
2.6 Jaminan Kesehatan Nasional .....	21
2.7 Rumah Sakit .....	24
2.8 Kerangka Teori .....	28

2.9 Kerangka Konsep .....	28
2.10 Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian .....	30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	31
3.3.2 Waktu Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel .....	32
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5.1 Variabel .....	34
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7 Teknis Analisis Data .....	39
3.7.1 Pengolahan Data .....	39
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.7.3 Model Regresi .....	40
3.7.4 Uji Asumsi Model Regresi .....	41
3.7.5 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45

4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit .....	45
4.1.2	Dokumentasi Laporan Keluhan Pasien .....	46
4.1.3	Profil Responden .....	47
4.1.4	Distribusi Tanggapan Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Jambi dan Rata – Rata Skor .....	51
4.1.4.1	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Bukti langsung, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan Rumah Sakit .....	53
4.1.4.2	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Bukti Langsung, Prosedur Pelayanan pada Pasien dilakukan dengan Ramah .	54
4.1.4.3	Distribusi Tanggapan Responden mengenai Keandalan, Dokter Praktek sesuai Waktu yang Ditentukan .....	55
4.1.4.4	Distribusi Tanggapan Prosedur Pendaftaran Di Loker Sudah Teratur .....	57
4.1.4.5	Distribusi Tanggapan Tenaga Kesehatan Segera Tanggap Terhadap Keluhan Pasien .....	58
4.1.4.6	Distribusi Tanggapan Tenaga Kesehatan Memberikan Informasi yang Jelas tentang Penyakit yang Diderita Oleh Pasien .....	59
4.1.4.7	Distribusi Tanggapan Pihak Rumah Sakit tidak Membedakan – bedakan Pelayanan yang Diberikan terhadap Pasien JKN atau Pasien Umum .....	60
4.1.4.8	Distribusi Tanggapan Rumah Sakit Menyediakan Obat – obatan dan Alat Medis yang Lengkap .....	61
4.1.4.9	Distribusi Tanggapan Tenaga Kesehatan dengan Sabar dan Ramah Melayani Pasien.....	63

4.1.4.10 Distribusi Tanggapan Tenaga Kesehatan Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan Pasien .....	64
4.1.4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan .....	65
4.1.5 Uji Validitas .....	67
4.1.6 Uji Realibilitas .....	68
4.1.7 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.1.7.1 Uji Normalitas .....	69
4.1.7.2 Uji Multikolinearitas .....	71
4.1.7.3 Uji Heterokedastisitas .....	72
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji Signifikansi Simultan) Uji F .....	73
4.1.9 Analisis Koefisien Determinasi .....	74
4.1.10 Uji Hipotesis (Uji Signifikansi Parsial) Uji t .....	74
4.1.10.1 Variabel Tangibles (X1) .....	75
4.1.10.2 Variabel Reliability (X2) .....	76
4.1.10.3 Variabel Responsiveness (X3) .....	76
4.1.10.4 Variabel Assurance (X4) .....	77
4.1.10.5 Variabel Emphaty (X5) .....	77
4.2 Pembahasan .....	78
4.2.1 Variabel Tanggibles (X1) .....	78
4.2.2 Variabel Reliability (X2) .....	81
4.2.3 Variabel Responsiveness (X3) .....	82
4.2.4 Variabel Assurance (X4) .....	84

4.2.5 Variabel Emohaty (X5) .....	84
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	88
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	90
5.2.1 Saran Praktis .....	90
5.2.2 Saran Akademis .....	92

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Sampel Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Sampel Berdasarkan Penghasilan.....	50
Tabel 4.5 Karakteristik Sampel Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	51
Tabel 4.6 Kriteria Kategorisasi .....	52
Tabel 4.7 Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan Rumah Sakit .....	53
Tabel 4.8 Prosedur Pelayanan pada Pasien dilakukan dengan Ramah .....	54
Tabel 4.9 Dokter Praktek Sesuai dengan Waktu yang Ditentukan .....	56
Tabel 4.10 Prosedur Pendaftaran di loket Sudah Teratur .....	57
Tabel 4.11 Tenaga Kesehatan Segera Tanggap terhadap Keluhan Pasien .....	58
Tabel 4.12 Tenaga Kesehatan memberikan Informasi yang Jelas tentang penyakit yang diderita oleh .....	59
Tabel 4.13 Pihak Rumah Sakit tidak membeda – bedakan pelayanan yang diberikan terhadap pasien JKN atau pasien umum .....	60
Tabel 4.14 Rumah Sakit Menyediakan Obat – obatan dan Alat Medis yang Lengkap .....	62
Tabel 4.15 Tenaga Kesehatan dengan Sabar dan Ramah Melayani Pasien .....	63

Tabel 4.16 Tenaga Kesehatan Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan Pasien .....	64
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan .....	65
Tabel 4.18 Uji Validitas terhadap Butir – butir Pertanyaan Kuisisioner .....	67
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.20 Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.21 Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4.22 Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser Coefficients.....	72
Tabel 4.23 Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F .....	73
Tabel 4.24 Koefisien Determinasi .....	74
Tabel 4.25 Uji Signifikansi Pengaruh Parisal (Uji t) .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Rekapian Komplain Pasien Rawat Jalan .....	47
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i> .....	70
Gambar 4.3 Uji Normalitas Histogram .....	70
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Pasien Rawat Jalan .....	80
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	80
Gambar 4.6 Ruang Konsultasi Rawat Jalan .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....	99
Lampiran 2 SPSS .....	103

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap individu mempunyai hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas untuk meningkatkan taraf hidupnya. Karena salah satu tujuan dari pelayanan kesehatan menurut Permenkes adalah guna meningkatkan taraf hidup setiap orang, dengan memiliki kesehatan maka dapat membuat masyarakat menjadi mandiri serta mampu mensejahterahkan dirinya (Khairani dan Putri A 2023). Rumah Sakit merupakan hasil dari penyelenggara layanan kesehatan tersebut, dan dimana dalam pelayanannya Rumah Sakit diawasi oleh pemerintah dalam kebijakan – kebijakan peraturan yang telah dibuat. Menurut *WHO (World Health Organization)*, ‘rumah sakit merupakan bagian dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan yang paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan juga pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat’ (*World Health Organization 2013*). Dalam pelayanannya ke masyarakat rumah sakit menyediakan bermacam – macam jenis pelayanan kesehatan seperti layanan rawat jalan, layanan rawat inap, maupun kegawatdaruratan (Khairani dan Putri A 2023). Masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan tersebut dapat menggunakan berbagai jaminan yang tersedia di rumah sakit untuk metode pembayarannya baik pembayaran pribadi atau umum maupun asuransi. Rumah Sakit juga melayani pasien dengan jaminan kesehatan

nasional (JKN) atau yang banyak diketahui dengan istilah BPJS. BPJS itu sendiri berdasarkan Peraturan perundang – undangan nomor 24 tahun 2011 pada pasal 1 merupakan “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disebut BPJS yakni badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial” (Khairani dan Putri A 2023; Republik Indonesia 2011).

Dalam pelayanannya, Rumah Sakit tentunya harus menjaga mutu pelayanan untuk dapat tetap eksis di era *patient center* saat ini. Dengan tidak membedakan setiap individu yang datang untuk menerima pelayanan. Oleh karena itu mutu layanan Rumah Sakit menjadi poin yang menjadi fokus utama pemerintah dalam menstandarisasi Rumah Sakit melalui program Akreditasi Rumah Sakit. Sehingga setiap masyarakat baik individu maupun keluarga bisa mendapatkan pelayanan yang bermutu dan terjamin sama di setiap rumah sakit. Hal ini pun dirasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun diharapkan tidak ada perbedaan yang dirasakan pasien terhadap mutu Rumah Sakit ketika pasien sebagai pasien menggunakan jaminan kesehatan nasional maupun Pasien lainnya. Di Indonesia sendiri dimensi mutu pelayanan sudah distandarisasi sesuai dengan dimensi WHO yang terdiri dari dimensi efektif, dimensi keselamatan, dimensi berorientasi pada pasien, dimensi tepat waktu, dimensi efisiensi, dimensi adil, dan dimensi terintegrasi (*World Health Organization* 2013; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022).

Sedangkan kepuasan pasien ialah tingkat kesamaan antara apa yang pasien ekspektasikan terhadap pelayanan yang sesuai standar dan kesan pasien mengenai pelayanan yang nyata mereka dapatkan (Zulaika, dkk 2020). Dengan banyaknya

pasien terutama pasien rawat jalan diharapkan Rumah Sakit tetap dapat menjaga mutu pelayanannya yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien baik pasien dengan menggunakan jaminan kesehatan nasional maupun pasien lainnya. Kepuasan pasien itu sendiri ialah sudut pandang penting perawatan kesehatan, dan telah dinyatakan bahwasanya terdapat hubungan yang kuat antara tindakan atau sikap petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Masyarakat atau pasien memimpikan layanan kesehatan yang lebih berfokus kepada kepuasan untuk mencapai kebutuhan dasar masyarakat (*World Health Organization* 2013; Sinaga S E 2017).

Dari sini dapat diketahui masyarakat atau pasien semakin menyadari akan mutu layanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu saat ini pendapat pasien menjadi salah satu hal penting untuk menilai efektifitas pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan untuk mengidentifikasi serta menyelesaikan permasalahan yang terjadi, agar mutu pelayanan kesehatan terjaga (Umam Chairul, dkk 2019). Karena pada dasarnya terbentuknya kepuasan pasien mendatangkan kebaikan maupun keuntungan bagi rumah sakit itu sendiri, diantaranya hubungan rumah sakit dan pasien menjadi harmonis sehingga pasien dapat setia untuk kembali lagi menjadi pelanggan di rumah sakit tersebut untuk mempercayakan kesehatannya dan keluarga. Namun di era BPJS saat ini, berangkat dari dimensi mutu menurut WHO penulis ingin menilai mutu pelayanan terutama mutu pelayanan rawat jalan apakah tetap terjaga di setiap dimensi mutu sehingga tercipta kepuasan pasien terutama pada layanan rawat jalan yang memakai jaminan kesehatan nasional tetap terjaga dengan baik.

Waktu tunggu pelayanan juga termasuk dalam salah satu penilaian mutu yang paling banyak permasalahan, dan menjadi salah satu komponen ketidakpuasan pasien. Waktu tunggu yang lama menurunkan mutu pelayanan rumah sakit, namun masalah dan keluhan ini seringkali diabaikan oleh manajemen rumah sakit (Sinaga S E 2017; Umam Chairul dkk 2019). Terutama banyaknya pasien yang menggunakan jaminan kesehatan nasional berpotensi membuat waktu tunggu memanjang. Berdasarkan peraturan kepmenkes nomor 129 tahun 2008 dikatakan untuk indikator mutu layanan rawat jalan salah satu yang dinilai ialah waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu kurang dari atau sama dengan enam puluh menit dihitung dari pasien datang mendaftarkan diri hingga diterima atau diperiksa oleh dokter spesialis (Menteri Kesehatan RI 2008). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan inilah yang nantinya dapat meningkatkan loyalitas pasien bahkan menjadi salah satu tantangan untuk mendatangkan pasien baru (Umam Chairul dkk 2019; Menteri Kesehatan RI 2008).

Hal ini cukup menjadi perhatian, khususnya untuk rumah sakit yang masih baru seperti rumah sakit Mitra Jambi, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berpengaruh juga terhadap kunjungan dan loyalitas pasien. Menurut laporan Dinas Kesehatan Provinsi Jambi tahun 2022 dikatakan bahwa selama tahun 2017 hingga 2021 terjadi peningkatan jumlah Rumah Sakit di Indonesia sebesar 9,6% (Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi 2023).

Ini menandakan bahwa bisnis Rumah Sakit terus berkembang dan cukup diminati. Rumah Sakit Mitra Jambi sendiri menjadi salah satu fasilitas kesehatan swasta baru yang mulai beroperasi pada agustus 2017 dan mulai bekerja sama

dengan BPJS pada Desember 2021. Rumah Sakit yang berada di pusat kota jambi ini berjalan dengan Visi Menjadi Rumah Sakit yang bermutu dalam pelayanan dan menjadi pilihan masyarakat Jambi, yang dimana berdasarkan laporan dinas kesehatan provinsi jambi tahun 2022 bahwa ada 40 Rumah Sakit di Provinsi Jambi dengan 17 rumah sakit berada di kota jambi dan 11 diantaranya merupakan rumah sakit swasta yang dimana sumber pendapatan rumah sakit swasta terbesar merupakan dari pasien (Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi 2023).

Berdasarkan Laporan kunjungan pasien rawat jalan RS Mitra jambi, angka kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 sebesar 5.634 pasien dengan rata – rata 469 pasien per bulan, kemudian tahun 2022 sebesar 10.813 pasien dengan rata – rata 901 pasien perbulan, ini merupakan tahun pertama RS Mitra melayani pasien JKN. Dan di tahun 2023 tepatnya di tahun kedua RS Mitra menerima pasien JKN, terjadi peningkatan yang cukup tinggi yaitu total kunjungan pasien rawat jalan sebesar 70.945 pasien dengan rata – rata 5912 pasien perbulan. Disini dapat disimpulkan terjadi peningkatan pasien yang cukup substansial dari tahun 2022 ke tahun 2023 sejak rumah sakit melakukan kerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) untuk melayani pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional. Peningkatan yang cukup cepat ini hendaknya diiringi dengan peningkatan layanan yang bermutu untuk tetap menjaga kepuasan pasien, agar pasien puas dan peningkatan pasien tidak hanya terjadi di tahun pertama kerjasama dengan BPJS namun bisa terus berlanjut. Namun dari hasil laporan tahunan bagian marketing rumah sakit Mitra Jambi didapatkan tingkat complain mengenai rawat jalan masih cukup tinggi terutama untuk masalah waktu tunggu,

baik itu waktu tunggu kedatangan dokter maupun waktu tunggu pengambilan obat di farmasi rumah sakit. Dari laporan tim komplain RS Mitra Jambi juga masih ditemukan masalah ketidakramahan tenaga kesehatan seperti perawat yang membuat pasien merasa tidak nyaman. Hal ini tentu saja membuat penilaian pasien ke rumah sakit menjadi kurang baik. Berdasarkan data tersebut diatas penulis menilai mutu pelayanan rumah sakit sangatlah penting untuk dijaga, hal ini dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien, bila pasien puas maka pasien akan tetap kembali ke rumah sakit bahkan loyal dengan rumah sakit tersebut dan mendatangkan pasien baru lainnya, mengingat tingkat persaingan antar rumah sakit untuk mendatangkan pemasukan dari kunjungan pasien cukup ketat. Hasil praobservasi di Rumah Sakit Mitra Jambi, pasien rawat jalan dengan JKN di Rumah Sakit Mitra meningkat cukup banyak mengingat rumah sakit ini telah dua tahun bekerja sama dengan BPJS kesehatan, dilihat dari data laporan manajemen rumah sakit seiring meningkatnya pasien terjadi pula peningkatan komplain salah satunya di instalasi rawat jalan. Dan dikhawatirkan membuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit menurun. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk melihat pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Mitra Jambi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, Mutu Pelayanan Rumah Sakit merupakan salah satu poin yang menjadi fokus pemerintah dalam menstandarisasi Rumah Sakit melalui program Akreditasi Rumah Sakit. Hal ini pun dirasa

berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun diharapkan tidak ada perbedaan yang dirasakan pasien terhadap mutu Rumah Sakit ketika pasien menggunakan jaminan kesehatan nasional maupun tidak.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan yang menyanggah karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Dengan banyaknya pasien terutama pasien rawat jalan hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi Rumah Sakit untuk dapat tetap menjaga karakter mutu tersebut.

Oleh karena itu berdasarkan uraian yang sudah disampaikan diatas, penulis dapat merumuskan indentifikasi masalah, ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh dimensi bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Mitra Jambi.
2. Bagaimana pengaruh dimensi keandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Mitra Jambi.
3. Bagaimana pengaruh dimensi daya tangkap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Mitra Jambi.
4. Bagaimana pengaruh dimensi jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Mitra Jambi.
5. Bagaimana pengaruh dimensi empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Mitra Jambi.



### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh setiap dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Mitra Jambi.
2. Untuk mengetahui dimensi mutu pelayanan mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Mitra Jambi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

#### **1.4.1 Bagi Penulis**

Menjadi salah satu syarat untuk merampungkan pendidikan Pasca Sarjana di Universitas Pahrayaran Bandung, dan juga untuk menambah pengalaman serta sebagai bentuk aplikasi dari pembelajaran yang diperoleh selama proses belajar dalam perkuliahan. Serta menjadi evaluasi penulis dalam menerapkan bisnis pelayanan di rumah sakit agar lebih baik lagi.

#### **1.4.2 Bagi Organisasi**

Dapat dijadikan anjuran bagi instansi terkait untuk menjadi bahan evaluasi dalam mengambil langkah - langkah peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien khususnya pasien rawat jalan, agar pasien dapat terjaga dan setia kembali lagi untuk mendapatkan pelayanan di instansi tersebut.