

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT INAP  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
MENGUNAKAN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT MITRA  
JAMBI**

**TESIS**



**Oleh**

**Evelin Novita Sari Ompusunggu**

**8082201025**

**Pembimbing I**

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

**Pembimbing II**

**dr. Nurul Mufti, MARS**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**BANDUNG**

**2024**

**THE INFLUENCE OF INPATIENT SERVICE QUALITY  
ON NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PATIENT  
SATISFACTION IN MITRA HOSPITAL JAMBI**

**THESIS**



**By**

**Evelin Novita Sari Ompusunggu**

**8082201025**

**Supervisor I**

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

**Supervisor II**

**dr. Nurul Mufti, MARS**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**BANDUNG**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT MITRA JAMBI**



**Oleh:**

**Evelin Novita Sari Ompusunggu  
8082201025**

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

**Pembimbing I :**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Gandhi", is written over the name of the first supervisor.

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

**Pembimbing II :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nurul Mufti", is written over the name of the second supervisor.

**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 : Evelin Novita Sari Ompusunggu

NPM : 8082201025

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

Menyatakan bahwa tesis dengan judul :

“PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT 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 karya saya, 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



Evelin Novita Sari Ompusunggu

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT MITRA JAMBI**

**Evelin Novita Sari Ompusunggu (8082201025)  
Pembimbing I : Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D  
Pembimbing II : dr. Nurul Mufti, MARS  
Magister Administrasi Bisnis  
Agustus 2024**

**ABSTRAK**

Keunggulan dalam persaingan rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang unggul bagi setiap orang. Tindakan dan pelayanan di rumah sakit sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari lima aspek yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Pemerintah membuat program jaminan kesehatan bagi seluruh Masyarakat di Indonesia yaitu JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi. Desain penelitian dengan pendekatan kuantitatif menggunakan survei pada kuesioner. Sampel pada penelitian adalah pasien rawat inap yang menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dengan usia  $\geq 17$  tahun dengan jumlah 300 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan mutu pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dengan nilai F hitung  $19,285 > F$  tabel  $2,244$  dan nilai *Sig* adalah  $0,000 < 0,05$ . Pengaruh secara parsial menunjukkan nilai signifikansi *Tangibles* (bukti fisik) adalah  $0.045 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$ , *Reliability* (kehandalan)  $0.485 > \text{tingkat signifikansi } 0,05$ , *Responsiveness* (daya tanggap)  $0.023 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$ , *Assurance* (jaminan)  $0.045 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$ , dan *emphaty* (empati)  $0.041 < \text{tingkat signifikansi } 0,05$ . Variabel *Responsiveness* (daya tanggap) dan (empati) paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan; Kepuasan; Rumah Sakit; JKN.

**THE INFLUENCE OF INPATIENT SERVICE QUALITY ON NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PATIENT SATISFACTION IN MITRA HOSPITAL JAMBI**

**Evelin Novita Sari Ompusunggu (8082201025)**

**Advisor I : Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D**

**Advisor II : dr. Nurul Mufti, MARS**

**Magister of Business Administration**

**August 2024**

**ABSTRACT**

The advantage in hospital competition is providing superior service for everyone. Actions and services in hospitals are closely related to patient satisfaction. Patient satisfaction can be assessed from five aspects, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The government has created National Health Insurance (JKN) for all people in Indonesia. This study aims to the influence of inpatient service quality on national health insurance (jkn) patient satisfaction in Mitra Hospital Jambi. The research design with a quantitative approach using a survey on a questionnaire. The sample in the study were inpatients using JKN in Mitra Hospital Jambi aged  $\geq 17$  years with a total of 300 respondents. The results of the study indicate that there is a significant influence of inpatient quality services on the level of patient satisfaction using National Health Insurance (JKN) in Mitra Hospital Jambi with a calculated F value of  $19.285 > F$  Tabel 2.244 and a Sig value of  $0.000 < 0.05$ . The partial influence shows the significance value of Tangibles is  $0.045 < \text{significance level of } 0.05$ , Reliability is  $0.485 > \text{significance level of } 0.05$ , Responsiveness is  $0.023 < \text{significance level of } 0.05$ , Assurance is  $0.045 < \text{significance level of } 0.05$ , and empathy is  $0.041 < \text{significance level of } 0.05$ . Responsiveness and empathy variables have the most influence on the level of patient satisfaction using National Health Insurance (JKN) in Mitra Jambi Hospital.

**Kata Kunci:** Service Quality; Satisfaction; Hospital; National Health Insurance (JKN).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT MITRA JAMBI”. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc, Ph.D dan Bapak dr. Nurul Mufti, MARS selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan selama membimbing penulis dalam menyusun tesis,
2. Bapak Dr. Agus Gunawan S.Sos, MBA, M.Phill dan Ibu Dr. Theresia Gunawan S.Sos, MM, M.Phill selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan yang membangun dalam penulisan tesis,
3. Keluarga penulis yaitu Bapak Mahmud Ompusunggu, Ibu Rapmauli Simbolon, dr. Indra Hadi, dr. Desty, Aprilio, Mikhayla, Goklas, Bapak Rudolf dan Ibu Asmina yang telah memberi dukungan, semangat, dan doa kepada penulis,
4. Teman-teman penulis yang turut membantu dan memberikan dukungan selama penulisan tesis,
5. Seluruh responden yang rela meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun untuk mendukung tesis ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 10 Agustus 2024

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Rumah Sakit .....	7
2.2 Mutu Pelayanan .....	8
2.2.1 Defenisi Mutu Pelayanan.....	8
2.2.2 Dimensi Mutu Pelayanan .....	10
2.3 Tingkat Kepuasan .....	13
2.3.1 Defenisi Tingkat Kepuasan .....	13
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	14



2.3.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	16
2.4 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	17
2.5 Kerangka Teori.....	18
2.6 Kerangka Konsep.....	18
2.7 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	20
3.2 Metode Penelitian .....	20
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3.1 Lokasi .....	20
3.3.2 Waktu .....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi .....	21
3.4.2 Sampel .....	21
3.4.2.1 Besar Sampel .....	21
3.4.2.2 Sampling .....	22
3.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	23
3.6 Variabel dan Defenisi Operasional.....	23
3.6.1 Variabel .....	23
3.6.1 Defenisi Operasional Variabel.....	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.8 Teknik Analisis Data .....	28
3.8.1 Pengolahan Data .....	28
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28

3.8.3 Model Regresi.....	29
3.8.4 Uji Asumsi Model Regresi .....	30
3.8.5 Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit .....	34
4.2 Gambaran Keluhan Pasien .....	35
4.3 Analisis Profil Responden dan Analisis Skala Likert .....	36
4.3.1 Analisis Profil Responden.....	37
4.3.2 Analisis Skala Likert.....	40
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	47
4.5.1 Uji Normalitas .....	47
4.5.2 Uji Multikoleniaritas .....	48
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	48
4.6 Uji Hipotesis.....	49
4.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi.....	49
4.6.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	51
4.7 Pembahasan.....	54
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Jambi .....	35
Gambar 4.2 Diagram Rekapitan Komplek Pasien Pelayanan Rawat Inap.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert .....	27
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	39
Tabel 4.7 Analisis Skala Likert pada dimensi <i>Tangibles</i> .....	40
Tabel 4.8 Analisis Skala Likert pada dimensi <i>Reliability</i> .....	41
Tabel 4.9 Analisis Skala Likert pada dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Tabel 4.10 Analisis Skala Likert pada dimensi <i>Assurance</i> .....	43
Tabel 4.11 Analisis Skala Likert pada dimensi <i>Empathy</i> .....	44
Tabel 4.12 Uji Validitas .....	45
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.14 Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.17 Uji Pengaruh Simultan (Uji <i>F</i> ).....	50
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.19 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji <i>t</i> ).....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	71
Lampiran 2 Output Data Statistik.....	74

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit saat ini sedang berusaha untuk menciptakan persaingan dalam memberikan pelayanan pada pasien. Keunggulan dalam persaingan rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang bermutu bagi setiap orang (Alsaqri 2016). Informasi dan kemajuan teknologi dalam bidang kesehatan, perubahan pendapat dan harapan masyarakat tentang pelayanan kesehatan, naiknya keterlibatan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, dan peningkatan biaya dan persaingan dalam industri kesehatan semuanya menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan mutu rumah sakit. Mutu dan kecukupan pelayanan kesehatan dapat diukur dipastikan berdasarkan pandangan dan kepuasan pasien dan orang yang mendampingi pasien saat melakukan perawatan (Tjiptono 2011).

Poin penting yang harus diperhatikan dari semua rumah sakit agar dapat bertahan dan berkembang adalah meningkatkan mutu. Rumah sakit didorong untuk menciptakan layanan kesehatan bermutu kepada seluruh pasien dalam bersaing. Tujuan utama pasien adalah sembuh, dimana pasien akan mencari pelayanan terbaik yang dapat diterima dari lembaga kesehatan. Sembuh dalam arti pasien bisa mendapatkan kembali hidup yang bermutu, dimana saat ini masyarakat ingin perawatan bukan hanya untuk hidup sehat tetapi mendapatkan kualitas hidup yang lebih baik dari pelayanan yang bermutu (Leebov 2010).

Tindakan dan pelayanan di rumah sakit sangat berhubungan dengan kepuasan

pasien. Pasien akan puas jika pelayanan yang didapatkan pasien memiliki pencapaian hasil yang sesuai dengan yang diharapkan atau hasil yang optimal, terhindar dari komplikasi yang buruk dan perhatian yang diberikan tenaga kesehatan yang merawat pasien dengan upaya yang memperhatikan efektivitas antara pelayanan, hasil pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan. Kepuasan pasien adalah keadaan yang menggambarkan bahwa harapan yang difikirkan pasien ternyata sesuai dengan kenyataan yang terjadi atau lebih dari yang diharapkan (Kotler 2018). *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* adalah beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien (Parasuraman 2014).

Program Jaminan Kesehatan Masyarakat menjamin cakupan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, meliputi pelayanan promotif, preventif, terapeutik, dan rehabilitasi, yang diberikan kepada masyarakat/peserta secara bertahap (Perpres Nomor 12 Tahun 2013). Pemerintah membuat program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat di Indonesia yaitu JKN. Jaminan ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS membagi jaminan menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Tujuan dari program ini adalah untuk memberi seluruh masyarakat perlindungan kesehatan yang berguna untuk menjamin kehidupannya. Era JKN, fasilitas kesehatan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang mutlak. Program ini berkomitmen terhadap persamaan hak atas akses dan sumber daya di bidang medis serta untuk menerima layanan kesehatan yang aman, berkualitas tinggi, dan terjangkau.

Semua individu memiliki kesamaan hak atas keamanan dalam menerima pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Artinya, setiap tindakan dalam

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan medis (UU RI Nomor 36 Tahun 2009). Mutu pelayanan kesehatan yang tinggi berbanding lurus dengan rasa puas pasien. Sebab, kepuasan merupakan kesamaan hasil dari harapan yang difikirkan pasien dengan kenyataan yang didapat. Pelayanan rumah sakit biasanya ada beberapa jenis pasien yakni pasien umum yang biasa menggunakan uang pribadi, pasien dengan asuransi swasta dan pasien dengan JKN. Setiap orang mempunyai hak yang sama atas pelayanan kesehatan, artinya pasien dengan JKN berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu dari rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya meskipun dengan bantuan asuransi dari pemerintah (Perpres Nomor 59 Tahun 2024).

Pelayanan dan kepuasan tidak dapat dipisahkan karena kepuasan memungkinkan pihak-pihak untuk saling mengoreksi terlepas dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan (Kurniati 2013). Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh mutu pelayanan rawat inap menggunakan JKN terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Ratna Purwaningrum meneliti tentang “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018” menyimpulkan adanya ada keterkaitan antara dimensi pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien. Penelitian berikutnya oleh Dominika Priska Tsu dkk di Kupang dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022” menyimpulkan ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan dari lima dimensi terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022.



Laporan data komplek pasien di Rumah Sakit Mitra (2023) menunjukkan bahwa komplek yang terjadi terkait dimensi *Responsiveness* sebesar 45%, diikuti dengan dimensi *Empathy* sebesar 17,5%, diikuti *Tangibles* sebesar 17,5%, lalu dimensi *Assurance* sebesar 15% dan terakhir adalah dimensi *Reliability* sebesar 5% yang diberikan oleh pasien selama dirawat di rumah sakit. Latar belakang ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Mitra Jambi.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan bersama dengan pusat kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Sarah Eudia Meruntu et al. 2020). Kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien mendorong rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatannya sendiri dalam mencapai nilai mutu yang tinggi (Agustina & Ismiyati 2019). Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat setempat, tenaga medis dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu setiap saat dalam semua kondisi (Agustina & Ismiyati 2019). Kepuasan dianggap suatu hal dalam mutu yang memiliki dampak sangat penting dan merupakan salah satu penentu utama ketentuan suatu fasilitas pelayanan kesehatan, yang dihasilkan dari dampak pelayanan kesehatan terhadap suatu rumah sakit (Hayaza 2013). Kepuasan pasien dalam pelayanan di rumah sakit dapat dilihat dari beberapa lima aspek yaitu bukti nyata berupa fasilitas atau perilaku tenaga kesehatan, keandalan petugas,

ketanggapan petugas, jaminan yang diberikan dan rasa empati (Parasuraman 2014). Keamanan dalam pelayanan, mutu dalam pelayanan dan biaya yang terjangkau adalah jaminan yang harus dirasakan semua orang secara adil. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (UU RI Nomor 36 Tahun 2009). Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak terlepas dari biaya yang dibebankan kepada pasien untuk menerima pelayanan tersebut. Alasan tersebut mendorong pemerintah untuk memberikan bantuan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat melalui JKN kepada seluruh masyarakat di Indonesia. JKN diselenggarakan bagi setiap orang yang telah membayar biaya rutin atau bagi setiap orang yang mendapat tanggungan rutin dari pemerintah (UU No. 40 Tahun 2004). Berdasarkan identifikasi tersebut ingin dilihat :

1. Bagaimana pengaruh dimensi *Tangible* pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi
2. Bagaimana pengaruh dimensi *Reliability* pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi
3. Bagaimana pengaruh dimensi *Responsiveness* pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi
4. Bagaimana pengaruh dimensi *Assurance* pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi
5. Bagaimana pengaruh dimensi *Empathy* pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh setiap dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi.
2. Untuk mengetahui dimensi mutu pelayanan mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian dapat memberi informasi khususnya kepada Rumah Sakit Mitra Jambi tentang pengaruh mutu pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di rumah sakit Mitra Jambi.
2. Hasil penelitian dapat memberi informasi khususnya kepada Rumah Sakit Mitra Jambi tentang cara peningkatan mutu pelayanan rawat inap berdasarkan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian dapat membantu meningkatkan loyalitas pasien rawat inap baik dengan JKN atau tanpa JKN di rumah sakit Mitra Jambi.