

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARO

Ade Aulia Siahaan¹, Linda Purwanti,
Program Studi Administrasi Rumah Sakit^{1,2}
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe
adeauliasiahaan33@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau guna meningkatkan derajat kesehatan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Fenomena di lapangan menunjukkan masih adanya keluhan pasien terkait pelayanan administrasi, ketersediaan fasilitas, serta responsivitas tenaga medis, terutama bagi peserta BPJS kelas III. Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Edukasi Pasien, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain korelasional. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap kelas III peserta BPJS dengan jumlah sampel sebanyak 57 responden yang diambil menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Analisis data menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup (61,4%) dan tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas (49,1%). Hasil uji *Spearman Rank* menunjukkan nilai signifikansi $p < 0,05$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,612. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Inap.

ABSTRACT

Hospitals are required to provide quality and affordable services to improve patient health. Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of healthcare services. Field observations indicate that patient complaints persist regarding administrative services, facility availability, and the responsiveness of medical personnel, especially for BPJS Kesehatan Class III participants. Keywords: Service Quality, Patient Education, BPJS Kesehatan, Patient Satisfaction. This research is quantitative with a correlational design. The study population was BPJS Kesehatan Class III inpatients, with a sample of 57 respondents drawn using a total sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire covering the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis used the Spearman Rank statistical test. The results of the univariate analysis showed that the majority of respondents rated the quality of healthcare services as adequate (61.4%), and the level of patient satisfaction was mostly satisfied (49.1%). The Spearman Rank test showed a significance value of $p < 0.05$ with a correlation coefficient of 0.612. This indicates a strong and significant relationship between



healthcare service quality and patient satisfaction. Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS, Inpatient Care.

Keywords: *Service Quality, Patient Education, BPJS Health, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang mendukung, serta dikelola secara profesional. Rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan yang memberikan pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan (Satrianegara, 2021). Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) (UU RI NO.44, 2019).

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan pasien. Rumah sakit sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sedangkan untuk dapat disebut sebagai bentuk pelayanan kesehatan baik harus memiliki berbagai syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah tersedianya dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu (Kim & Han, 2021). Dalam upaya pelayanan di rumah sakit, maka pasien yang memperoleh jasa pelayanan memiliki harapan tertentu. Bila jasa rumah sakit yang diterimanya dapat memenuhi bahkan melebihi dari apa yang diharapkan dalam waktu ke waktu tumbuh pemikiran dalam diri pasien bahwa inilah suatu jasa pelayanan rumah sakit yang efektif dan memiliki mutu (Rahmani dkk, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit ataupun di puskesmas secara wajar, efisiensi, dan efektif serta diberikan secara aman memuaskan secara norma, etika hukum, dan etika budaya dengan memperhatikan

keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Serta menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memberikan rasa kepuasan pada diri pasien. Semakin sempurna pelayanan kesehatan, semakin baik pula kepuasan pasien (Janicijevic, Seke, Djokoviv & Filipavic, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan mulai mengalami perubahan yang sangat mendasar dari tahun ke tahun, namun secara umum mutu pelayanan kesehatan masih relatif belum profesional. Hal ini bisa dilihat dengan adanya kemampuan profesional terbatas, pengaturan tugas yang masih kurang efektif, dan fasilitas maupun alat yang kurang memadai. Kondisi ini terjadi akibat relatif masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan maupun adanya krisis moral perilaku pelayanan kesehatan akibat krisis di berbagai bidang yang berkepanjangan (Kuntoro, 2020).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan seperti Unsur Masukan, Unsur Lingkungan, Unsur Proses (Endarwati, 2021). Sedangkan menurut Yazid (dalam Nursalam; 2020), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, Layanan selama proses menikmati jasa, Perilaku personel, Suasana dan kondisi fisik lingkungan, Cost atau biaya, Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

Keberhasilan institusi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh (Parasuraman, Berry dan Zentham, 2019).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk mengatasi kepuasan pasien yang sedang dirawat kelas III rumah sakit seperti Manajemen Ekspektasi Pelanggan, Relationship Marketing and Management, Aftermarketing, Strategi Retensi Pelanggan, Superior Customer Service, Technology Infusion Strategy, Strategi Penanganan Komplain Secara

Efektif, Strategi Pemulihan Layanan (Fandy Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan supaya kepuasan konsumennya meningkat. Salah satu konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS) (Eka. M, 2022).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Afrika menurut Ndambuki (2021) , menyampaikan bahwa rumah sakit harus menjaga level kepuasan pasien dan membuat ketetapan atau kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan Hemodialis dan menetapkan jumlah perawat. Amerika menurut Tsai (2022), menyampaikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan bedah, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Inggris menurut Aiken dkk (2023), menyampaikan bahwa persepsi pasien berhubungan dengan pelayanan keperawatan, oleh sebab itu rumah sakit harus meningkatkan jumlah perawat untuk mengoptimalkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian Rinda (2022) menyebutkan mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan dimensi Reliability di Poli Klinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya lebih dari setengah (63.3%) responden menyatakan tidak puas. Sedangkan hasil penelitian Widayasih (2021) menyebutkan 31,9% masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial khususnya pelayanan kelas III. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun luar negeri. (Tjiptono, 2021).

Pada pelayanan kesehatan dirumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan pasien menjadi bagian menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayan kesehatan (Azwar.A, 2019 dalam Eka.M, 2022).

Siboro (2021), mengatakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi/pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, sehingga rumah sakit tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan pasien (Depkes RI, 2019).

Nursalam (2021) menyampaikan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut Rama (2020), berpendapat bahwa kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada pasien atau klien sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh dari dalam dan luar pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Sedangkan Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2019 dalam Husna, 2019). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pasien melihat layanan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara yang sopan, santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya. Penilaian pasien ini sangat penting karena pasien akan kembali jika penyakitnya kambuh lagi (Akuba, 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang- undang Nomor 40 Tahun 2019 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2020. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam atau menetap di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2022).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, terhitung pada tanggal 13 Februari 2022 sebanyak 137.743.318 jiwa sudah terdaftar menjadi peserta BPJS kesehatan di Indonesia (BPJS Kesehatan, 2022 dalam Wilda, 2022).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo bulan Desember di dapatkan data periode 2023–2024. Pada tahun 2024 data yang masuk di rumah sakit sebanyak 69.945 orang, pasien umum sebanyak 30.641 orang dan pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Masyarakat / Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebanyak 4.668. Pada tahun 2023 data yang masuk di rumah sakit sebanyak 65.840 orang, pasien umum sebanyak 2.424 orang dan pasien yang menggunakan jamkesmas / bpjs sebanyak 5.668 orang. Dari 11 bangsal yang ada di RS Advent Medan dilakukan studi pendahuluan di bangsal dahlia didapatkan jumlah pasien rata-rata selama 1 bulan terakhir sebanyak 103 orang.

Dari hasil in depth interview yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo bangsal pada 10 pasien, 8 mengeluhkan pelayanan perawat kurang baik, 7 pasien mengeluhkan pelayanan administrasi kurang baik, 6 pasien mengeluhkan sarana dan prasarana serta lingkungan rumah sakit kurang baik serta 7 orang mengeluhkan kurang puas pelayanan rumah sakit dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Penelitian ini adalah penelitian lanjutan yang berkaitan dengan mutu dan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta bpjs di rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Sehingga diharapkan hasil yang diperoleh dapat dijawab sebagai masukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.”

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo untuk mengetahui

hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 57 responden dengan teknik *total sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dengan jumlah responden sebanyak 57 orang. Karakteristik responden dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan:

- Usia: Mayoritas responden berusia antara 26–40 tahun.
- Jenis Kelamin: Responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki.
- Pendidikan: Sebagian besar hanya berpendidikan sampai tingkat sekolah dasar.
- Pekerjaan: Umumnya bekerja sebagai buruh dan ibu rumah tangga.

2. Hasil Analisis Univariat

Mutu Pelayanan Kesehatan Mutu pelayanan diukur berdasarkan lima indikator: pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, sarana dan prasarana, serta lingkungan rumah sakit. Hasil analisis menunjukkan:

- 12 responden (21,1%) menilai mutu pelayanan dalam kategori baik.
- 35 responden (61,4%) menilai dalam kategori cukup.
- 10 responden (17,5%) menilai dalam kategori kurang.

Secara umum, mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dinilai belum optimal oleh sebagian besar responden. Pelayanan administrasi dianggap lambat, dokter dinilai kurang tepat waktu dalam kunjungan, dan kebersihan serta kenyamanan fasilitas kamar menjadi keluhan utama.

4.2.2 Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima indikator utama (*responsiveness*, *empathy*,

assurance, tangible, dan reliability) menunjukkan:

- 14 responden (24,6%) merasa sangat puas.
- 28 responden (49,1%) puas.
- 15 responden (26,3%) kurang puas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dapat disimpulkan sebagai berikut:

Karakteristik hampir sebagian responden pada penelitian ini yaitu berusia 25-35 tahun. Berdasarkan jenis kelamin lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan. Untuk tingkat pendidikan hampir sebagian responden berlatar belakang pendidikan SD, hampir dari sebagian responden memiliki pekerjaan buruh.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan diruang inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo berkategori cukup.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hampir setengah dari responden menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan kesehatan diruang inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.

Terdapat hubungan signifikan dengan pola hubungan yang positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Sehingga semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap, maka semakin bertambah kepuasan pasien.

Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat kekurangan terutama dalam aspek kenyamanan lingkungan dan ketepatan pelayanan administrasi. Beberapa pasien juga menyebutkan tidak puas karena

keterlambatan dalam pemberian obat, kurangnya perhatian dari petugas medis, dan kurangnya penjelasan mengenai prosedur perawatan

3. Hasil Analisis Bivariat

Pengujian dilakukan dengan uji Spearman Rank untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi $p < 0,05$ dengan koefisien korelasi positif sebesar 0,612, yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirawat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang cukup baik berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien yang relatif tinggi. Temuan ini memperkuat teori Parasuraman et al. (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa indikator pelayanan perawat dan dokter memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika petugas medis menunjukkan empati, memberikan penjelasan dengan jelas, dan merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tanggap.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan yang menjadi hambatan dalam menciptakan mutu pelayanan yang maksimal. Misalnya, beberapa pasien menyampaikan bahwa informasi yang diberikan petugas masih kurang

lengkap. Keterlambatan dalam pelayanan administrasi juga menjadi sumber ketidakpuasan, seperti proses pendaftaran yang memakan waktu lama dan minimnya informasi tentang proses klaim BPJS.

Kondisi sarana dan prasarana rumah sakit seperti kamar mandi, ruang tunggu, dan fasilitas umum lainnya juga menjadi perhatian penting. Beberapa pasien menyampaikan bahwa kamar mandi kurang bersih dan kurangnya ventilasi membuat kamar rawat inap terasa pengap dan tidak nyaman. Ini sejalan dengan dimensi tangible dalam teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya bukti fisik dalam pelayanan.

Selain itu, faktor komunikasi interpersonal antara tenaga medis dengan pasien turut memengaruhi tingkat kepuasan. Kurangnya komunikasi dan informasi menyebabkan pasien merasa cemas dan tidak yakin terhadap tindakan medis yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis harus menjadi prioritas rumah sakit.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa 8 dari 10 pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang responsif, 7 pasien tidak puas terhadap pelayanan administrasi, dan 6 pasien mengeluhkan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi pasien belum sepenuhnya terpenuhi.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pihak rumah sakit perlu fokus pada:

- 1) Pelatihan tenaga administrasi dan keperawatan untuk meningkatkan pelayanan prima.
- 2) Penyediaan fasilitas dasar yang bersih dan nyaman, terutama kamar mandi dan ruang rawat inap.
- 3) Evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan dan waktu tunggu untuk mengurangi keterlambatan.

Peningkatan kualitas komunikasi antara tenaga medis dengan pasien agar lebih informatif dan empatik.

Dengan melakukan perbaikan

berkelanjutan pada berbagai aspek tersebut, diharapkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dapat meningkat secara signifikan dan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien BPJS kelas III.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo dapat disimpulkan sebagai berikut.

Karakteristik hampir sebagian responden pada penelitian ini yaitu berusia 25-35 tahun. Berdasarkan jenis kelamin lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin perempuan. Untuk tingkat pendidikan hampir sebagian responden berlatar belakang pendidikan SD, hampir dari sebagian responden memiliki pekerjaan buruh.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan diruang inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo berkategori cukup.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hampir setengah dari responden menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan kesehatan diruang inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo.

Terdapat hubungan signifikan dengan pola hubungan yang positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III peserta BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karo. Sehingga semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien rawat inap, maka semakin bertambah kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, A. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap

- RSU. Haji Makassar. Jurnal MKMI, Vol 7 No.1, April 2020, hal 141-149.
- Arikunto. 2020. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayat. 2019. Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Hurriyati, Ratih. (2019). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Nursalam, (2020). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. Zaithaml, V. A. and A. Berry L. L. 2019. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Jurnal Of Retailing. Vol 64 (January), P. 12-35
- Rama M, Kanagaluru. 2020. A Study On The Satisfaction of Patients with Reference To Hospital service. International Jurnal Of Business Economic and Management Research, Vol : 1, NO :3.
- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. 2021. Patients satisfaction survey as a tool toward quality improvement. Jurnal Nurse Care Quality, Vo : 16, No : 4.
- Utama, Agung. 2019. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Vol. 1, No. 2.

