

ABSTRAK

Nama : Noviane Indah Susanti
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Di RS Permata Dalima Serpong.

Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi. Peningkatan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mencapai 98,19% pada tahun 2024 menimbulkan tantangan bagi rumah sakit, termasuk RS Permata Dalima Serpong, dalam menjaga kualitas pelayanan. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan penurunan skor menjadi 85,51%, masih di bawah standar ideal $\geq 95\%$, terutama disebabkan oleh keluhan pasien BPJS terkait lamanya waktu tunggu, kerumitan administrasi, dan keterbatasan fasilitas. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pelayanan antar kelompok pasien berdasarkan sistem pembiayaan dan karakteristik demografi seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien setelah dikontrol oleh demografi pasien pada Instalasi Rawat Inap di RS Permata Dalima Serpong. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan menggunakan desain korelasional. Penelitian ini dilakukan terhadap 246 orang pasien yang menjalani pelayanan di Unit Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil analisis bivariat, dengan uji chisquare diperoleh hasil *p-value* sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$), yang menunjukan terdapat hubungan antara jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Sedangkan hasil uji multivariat menunjukan bahwa hasil *p-value* jenis pembiayaan (*p-value* 0.000 dan OR sebesar 4,422) serta variabel usia (*p-value* 0.211 dan OR sebesar 1,423) menunjukan bahwa usia merupakan variabel *Confounding* pada hubungan jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien. RS Permata Dalima Serpong perlu meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh melalui evaluasi berkala, penguatan kompetensi tenaga kesehatan, dan pemerataan kualitas layanan bagi seluruh pasien baik BPJS maupun Non BPJS, guna mencapai tingkat kepuasan yang optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Jenis Pembiayaan, BPJS, Unit Rawat Inap, Rumah Sakit,

ABSTRACT

Name : Noviane Indah Susanti
Study Program : Master of Public Health
Title : Analysis of Patient Satisfaction in the Inpatient Unit at Permata Dalima Hospital, Serpong.

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services because it reflects the extent to which patient expectations are met. The increase in the number of National Health Insurance (JKN) participants, which will reach 98.19% by 2024, poses a challenge for hospitals, including Permata Dalima Hospital, in maintaining service quality. The results of the Public Satisfaction Index (IKM) survey show a decline in the score to 85,51%, still below the ideal standard of $\geq 95\%$. This is primarily due to complaints from BPJS patients regarding long waiting times, administrative complexity, and limited facilities. This situation indicates differences in service experiences between patient groups based on the financing system and demographic characteristics such as age, education, and occupation. This study aims to determine the relationship between financing type and patient satisfaction after controlling for patient demographics in the Inpatient Unit at Permata Dalima Hospital, Serpong. This study is a quantitative study using a correlational design. The study involved 246 patients receiving services at the Inpatient Unit of Permata Dalima Hospital, Serpong. Univariate, bivariate, and multivariate analysis methods were used. The bivariate analysis, using the Chi Square test, yielded a p-value of 0.000 ($0.000 < 0.05$), indicating a relationship between the type of financing and patient satisfaction at the Inpatient Unit of Permata Dalima Hospital, Serpong. The multivariate test showed that the p-value for the type of financing (p-value 0.000 and OR of 4.422) and the variable age (p-value 0.211 and OR of 1.423) indicated that age was a Confounding variable in the relationship between the type of financing and patient satisfaction. Permata Dalima Serpong Hospital needs to improve its overall service quality through regular evaluations, strengthening the competency of healthcare workers, and ensuring equal service quality for all patients, both BPJS and Non BPJS, to achieve optimal and sustainable satisfaction levels.

Keywords: Patient Satisfaction, Type of Financing, Hospital, Inpatient Unit Financing, National Health Insurance