

Analisis Kepuasan Pasien Pada Pada Unit Rawat Inap di RS Permata Dalima Serpong

Noviane Indah Susanti^{1*}, Nur Asniati Djaali², Ajeng Tias Endarti³,

¹Program Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,

^{1,2,3} Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: Noviane Indah Susanti, novianesusanti@gmail.com

DOI: 10.37012/jik.v18i1.3157

Abstrak

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 chi-square diperoleh hasil p-value sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$), yang menunjukkan terdapat hubungan antara jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Sedangkan hasil uji multivariat menunjukkan 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) menunjukkan 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

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

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana individu mengevaluasi dan mempercayai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh organisasi seperti rumah sakit, yang berakar pada efektivitas operasionalnya. Apabila mutu layanan melampaui harapan individu, maka layanan tersebut dianggap memuaskan, dan apabila memenuhi atau bahkan melampaui standar yang lebih tinggi, layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai ideal (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di rumah sakit, karena mencerminkan kemampuan institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Efektivitas dan kinerja profesional kesehatan seperti perawat, dokter, dan staf medis lainnya, berdampak signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai institusi kesehatan ini. Kemajuan layanan kesehatan di Indonesia harus selaras dengan Sistem Kesehatan Nasional (SKN), yang dikelola secara kohesif oleh semua lapisan masyarakat Indonesia untuk mendorong hasil kesehatan masyarakat yang optimal. Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk memungkinkan setiap warga negara menjalani hidup sehat, sehingga mencapai kesehatan terbaik (Seran *et al.*, 2024).

Peningkatan kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas fasilitas fisik, tetapi juga pada pengalaman positif pasien selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Aspek interpersonal seperti keramahan, perhatian, kemampuan komunikasi, kecepatan layanan, dan empati tenaga medis menjadi faktor penting yang menentukan persepsi kepuasan pasien (Lopi *et al.*, 2019). Dengan kata lain, pelayanan yang bermutu tinggi harus mampu menggabungkan aspek teknis dan aspek manusiawi agar pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama proses perawatan. Pada konteks ini, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh jenis pembayaran atau sistem pembiayaan kesehatan yang digunakan (Wongso *et al.*, 2021).

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan interaksi dengan tenaga kesehatan, tingkat kepuasan pasien juga berkaitan dengan sistem pembiayaan atau jenis pembayaran yang digunakan. Perbedaan dalam sistem pembiayaan, seperti antara peserta BPJS Kesehatan, asuransi swasta, dan pasien umum, sering kali menciptakan variasi dalam pengalaman pelayanan, baik dari segi waktu tunggu, kenyamanan, maupun akses terhadap fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pemerataan mutu pelayanan berdasarkan jenis pembiayaan masih menjadi tantangan penting yang harus diatasi oleh rumah sakit.

Pemerintah Indonesia telah berupaya memperluas akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini menjadi langkah besar dalam mewujudkan pemerataan layanan kesehatan yang inklusif. Berdasarkan data BPJS Kesehatan per 1 Agustus 2024, jumlah peserta JKN telah mencapai 276.520.647 jiwa atau sekitar 98,19% dari total populasi Indonesia.

Tabel 1. Jumlah Peserta JKN Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Peserta (jiwa)	Persentase dari Populasi (%)
2020	222.461.906	82,5%
2021	235.719.262	85,2%
2022	248.771.083	91,4%
2023	265.410.000	96,0%
2024	276.520.647	98,19%

Perkembangan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia selama periode 2020 hingga 2024. Terlihat adanya peningkatan jumlah peserta secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 jumlah peserta tercatat 222.461.906 jiwa atau 82,5% dari total populasi, dan terus meningkat hingga mencapai 276.520.647 jiwa atau 98,19% dari populasi pada tahun 2024. Kenaikan ini menunjukkan bahwa cakupan kepesertaan JKN semakin mendekati target *Universal Health Coverage* (UHC), yaitu seluruh penduduk terlindungi oleh jaminan kesehatan. Namun demikian, lonjakan jumlah peserta ini menimbulkan tantangan besar bagi fasilitas kesehatan, termasuk Rumah Sakit, dalam menjaga keseimbangan antara kuantitas dan kualitas pelayanan. Rumah Sakit dituntut untuk tidak hanya melayani lebih banyak pasien, tetapi juga tetap mempertahankan mutu layanan yang sesuai dengan standar dan harapan masyarakat. Jika standar masyarakat dapat dipenuhi maka akan menciptakan kepuasan pada pasien (Harfika dan Abdullah, 2017).

Tabel 2. Perkembangan Jaminan Kesehatan Nasional

No	Tahun	Pendapatan (dalam triliunan)	Jaminan (dalam triliunan)
1.	2020	13.985	9.551
2.	2021	14.332	9.033
3.	2022	14.404	11.347

Pendapatan BPJS Kesehatan dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengalami tren peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022, yang mengindikasikan meningkatnya jumlah peserta aktif dan efektivitas pengelolaan dana. Sementara itu, dana jaminan yang digunakan untuk pelayanan kesehatan berfluktuasi, dengan penurunan pada tahun 2021 akibat dampak pandemi COVID-19 dan peningkatan kembali pada tahun 2022 seiring pulihnya aktivitas layanan kesehatan. Perkembangan ini mencerminkan dinamika sistem jaminan kesehatan nasional yang terus beradaptasi terhadap kondisi sosial dan ekonomi, serta menuntut rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta, untuk mampu menyeimbangkan pelayanan antara pasien

BPJS dan non-BPJS secara optimal.

RS Permata Dalima Serpong, sebelumnya dikenal sebagai RS Putra Dalima, merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi strategis di kawasan BSD City, Tangerang Selatan. Rumah sakit ini beroperasi di bawah naungan Permata Keluarga/Mufida Husada Group sejak 1 September 2021 dan berkomitmen memberikan layanan kesehatan komprehensif mulai dari pengobatan, pemulihan, hingga pencegahan penyakit. Dengan fasilitas yang cukup lengkap seperti poliklinik berbagai spesialis, Unit Gawat Darurat 24 jam, ruang rawat inap dengan kapasitas 109 tempat tidur, ruang bersalin, serta layanan penunjang medis seperti laboratorium, apotek, dan radiologi, RS Permata Dalima Serpong terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi selama menerima layanan.

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa RS Permata Dalima Serpong memperoleh skor 88,30% pada tahun 2024 dan menurun menjadi 85,51% pada tahun 2025, yang berarti belum mencapai target ideal IKM nasional di atas 95% sebagaimana ditetapkan oleh pemerintah (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017). Penurunan kepuasan terutama terjadi pada kelompok pasien BPJS yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu, kompleksitas alur layanan, serta keterbatasan fasilitas kamar. Sebaliknya, pasien umum dan asuransi swasta menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel (Islami & Ika, 2021). Perbedaan sistem pembiayaan antara pasien BPJS, asuransi swasta, dan pasien umum menyebabkan adanya variasi dalam pengalaman pelayanan, baik dari segi kecepatan, kenyamanan, maupun kemudahan administrasi (Rahman et al., 2023).

Pasien dengan pembiayaan BPJS cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien umum maupun asuransi swasta, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kebebasan dalam memilih kamar atau tenaga medis. Kondisi ini muncul akibat adanya perbedaan sistem pembiayaan yang berimplikasi pada prosedur pelayanan, di mana pasien BPJS harus melalui alur administratif dan mekanisme rujukan yang lebih panjang dan kompleks dibandingkan dengan pasien Non BPJS (Sari dan Hutagalung, 2024).

Keterkaitan antara jenis pembiayaan dan tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh faktor demografi seperti usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pendapatan, dan lama rawat inap. Pasien yang berusia lanjut cenderung memiliki ekspektasi yang lebih sederhana serta

lebih menghargai perhatian dan empati tenaga kesehatan, sedangkan pasien berusia muda biasanya menuntut pelayanan yang cepat dan efisien (Basir & Wahyono, 2023). Selain itu, pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi umumnya lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap fasilitas serta komunikasi petugas medis. Menurut (Rahman dan Nuraini, 2023), karakteristik demografi memiliki peran penting dalam memoderasi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, terutama pada kelompok pasien dengan sistem pembiayaan yang berbeda.

Penurunan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RS Permata Dalima Serpong menunjukkan adanya tantangan dalam pemerataan mutu pelayanan bagi seluruh kelompok pasien berdasarkan jenis pembiayaan. Pasien BPJS masih menghadapi hambatan pada kecepatan pelayanan dan kenyamanan, sementara pasien Non BPJS seperti umum dan asuransi swasta menikmati pengalaman yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan faktor demografi pasien sebagai variabel pengendali dalam menilai hubungan antara jenis pembiayaan dan tingkat kepuasan.

Penelitian mengenai kepuasan pasien berdasarkan jenis pembiayaan dan faktor demografi di RS Permata Dalima Serpong memiliki peran penting dalam upaya mewujudkan pemerataan mutu pelayanan kesehatan bagi seluruh kelompok pasien. Penurunan skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan adanya ketimpangan dalam persepsi dan pengalaman pelayanan antara pasien BPJS, pasien asuransi swasta, dan pasien umum. Ketimpangan tersebut, apabila tidak segera diatasi, dapat menurunkan citra serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Selain itu, faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan turut memengaruhi harapan serta persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Nurjaman, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap di RS Permata Dalima Serpong yang dilaksanakan pada bulan Agustus hingga September 2025. Populasi dalam penelitian ini merupakan individu atau pasien yang menjalani pelayanan di Unit Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong, dengan menggunakan teknik *sampling purposive* dan rumus dua proporsi dari *Lwanga dan Lemeshow* (1991), maka diperoleh sebanyak 246 orang pasien Unit Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong, Tangerang, yang sesuai dengan kriteria inklusi, yang peneliti gunakan. Teknik pengumpulan data, menggunakan data primer dengan instrumen berupa

penyebaran kuisioner, sementara teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, *pearson* chisquare dan regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini, terdiri dari 3 hasil, yaitu analisis univariat, bivariat dan analisis multivariat.

Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Demografi, Jenis Pembiayaan dan Kepuasan Pasien

Tabel 3 Demografi Pasien

Demografi	Frekuensi (F)	Persentase (F)
Usia		
≤35 Tahun	100	40.7
>35 Tahun	146	59.3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	155	63,0
Perempuan	91	37,0
Status Pernikahan		
Belum Pernah Menikah	40	16.3
Pernah Menikah	206	83.7
Tingkat Pendidikan		
<SMA	98	39.8
≥ SMA	148	60.2
Pekerjaan		
Formal	131	53.3
Informal	115	46.7
Jenis Kamar Inap		
NonVIP	166	67.5
VIP	80	32.5

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berusia >35 tahun yaitu sebanyak 146 orang (59.3%), berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 155 orang (63.0%), memiliki status pernah menikah (menikah-cerai) yaitu sebanyak 206 orang (83.7%), memiliki tingkat pendidikan ≥ SMA yaitu sebanyak 148 orang (60.2%), memiliki pekerjaan di sektor formal, yaitu sebanyak 131 orang (53.3%) dan menggunakan jenis kamar inap di RS Permata Dalima Serpong pada jenis NonVIP (kelas III-I), yaitu sebanyak 166 orang (67.5%).

Tabel 4 Jenis Pembiayaan Kesehatan

Jenis Pembiayaan	Frekuensi (F)	Persentase (F)
BPJS	123	50.0
Non BPJS	123	50.0
Total	246	100.0

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa bahwa jenis pembiayaan yang digunakan pasien di Unit Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong, dari sebanyak 246 orang, sebanyak 123 orang

(50.0%) menggunakan jenis pembiayaan BPJS dan sisanya sebanyak 123 orang (50.0%) lainnya menggunakan jenis pembiayaan Non BPJS seperti asuransi dan umum.

Tabel 5 Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi (F)	Persentase (F)
Tidak Puas	117	47.6
Puas	129	52.4
Total	246	100.0

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa berdasarkan kepuasan dari layanan Unit Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong, sebanyak 117 orang (47.6%) menyatakan tidak puas, sedangkan sebanyak 129 orang (52.4%), menyatakan puas.

Analisis Bivariat

Tabel 6 Hubungan antara Demografi dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan Pasien						P-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Usia								
≤35 Tahun	56	56.0	44	44.0	100	100.0	0.037	1.773 (1.061-2.965)
>35 Tahun	61	41.8	85	58.2	146	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		
Jenis Kelamin								
Laki-Laki	76	49.0	79	51.0	155	100.0	0.598	1.173 (0.689-1.972)
Perempuan	41	45.1	50	54.9	91	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		
Status Pernikahan								
Belum Pernah Menikah	13	32.5	27	67.5	40	100.0	0.040	0.472 (0.231-0.966)
Pernah Menikah	104	50.5	102	49.5	206	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		
Tingkat Pendidikan								
<SMA	36	36.7	62	63.3	98	100.0	0.006	0.480 (0.285-0.810)
≥ SMA	81	54.7	67	45.3	148	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		
Pekerjaan								
Formal	71	54.2	60	45.8	131	100.0	0.030	1.775 (1.069-2.948)
Informal	46	40.0	69	60.0	115	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		
Jenis Kamar Inap								
NonVIP	78	47.0	88	53.0	166	100.0	0.892	0.932 (0.546-1.589)
VIP	39	48.8	41	51.2	80	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,037 < 0,05$), dengan nilai OR = 1,773 (CI 95%: 1,061–2,965), yang berarti pasien berusia >35 tahun memiliki kemungkinan 1,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien berusia <35 tahun.

Pada variabel jenis kelamin, tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan

pasien ($p\text{-value} = 0,598 > 0,05$).

Sementara itu, pada status pernikahan, terdapat hubungan yang signifikan ($p\text{-value} = 0,040 < 0,05$), dengan $OR = 0,472$ (CI 95%: 0,231–0,966), yang menunjukkan bahwa pasien yang pernah menikah memiliki kemungkinan 2,1 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang belum menikah.

Selanjutnya, pada variabel tingkat pendidikan, ditemukan hubungan yang signifikan ($p\text{-value} = 0,006 < 0,05$) dengan $OR = 0,480$ (CI 95%: 0,285–0,810), yang menunjukkan bahwa pasien berpendidikan $\geq$ SMA memiliki kemungkinan dua kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien berpendidikan $<$ SMA.

Pada variabel pekerjaan, juga terdapat hubungan yang signifikan ($p\text{-value} = 0,030 < 0,05$), dengan $OR = 1,775$ (CI 95%: 1,069–2,948), yang berarti pasien yang bekerja di sektor formal memiliki kemungkinan 1,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang bekerja di sektor informal.

Adapun pada jenis kamar inap, tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,892 > 0,05$).

Tabel 7 Hubungan antara Jenis Pembiayaan dengan Kepuasan Pasien

Jenis Pembiayaan	Kepuasan Pasien						P- value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
BPJS	81	65.9	42	34.1	123	100.0	0.000	4.661 (2.721- 7.984)
Non BPJS	36	29.3	87	70.7	123	100.0		
Jumlah	117	47.6	129	52.4	246	100.0		

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan jenis pembiayaan BPJS terdiri dari 81 orang (65,9%) yang menyatakan tidak puas dan 42 orang (34,1%) yang menyatakan puas, sedangkan pasien dengan pembiayaan non-BPJS terdiri dari 36 orang (29,3%) yang menyatakan tidak puas dan 87 orang (70,7%) yang menyatakan puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong. Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 4,661 dengan interval kepercayaan 95% (CI: 2,721–7,984) menunjukkan bahwa pasien dengan pembiayaan non-BPJS memiliki kemungkinan 4,7 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menggunakan pembiayaan BPJS.

Analisis Multivariat

Tabel 8 Seleksi Bivariat

Variabel	P-value	OR	Keterangan
Jenis Pembiayaan	0.000	4.661	Kandidat Multivariat
Usia	0.029	1.773	Kandidat Multivariat
Jenis Kelamin	0.547	1.173	Bukan Kandidat Multivariat
Status Pernikahan	0.040	0.472	Kandidat Multivariat
Tingkat Pendidikan	0.006	0.480	Kandidat Multivariat
Pekerjaan	0.027	1.775	Kandidat Multivariat
Jenis Kamar Inap	0.795	0.932	Bukan Kandidat Multivariat

Hasil seleksi kandidat multivariat, diperoleh hasil bahwa variabel jenis kelamin dan jenis kamar inap memperoleh hasil *p-value* >0.25 . sehingga variabel tersebut, tidak di ikutsertakan pada analisis multivariat ini.

Variabel demografi dalam penelitian ini, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis kamar ini merupakan variabel kontrol. Melalui pengujian *confounder*, Apabila perubahan OR *independent* utama $>10\%$ maka variabel tersebut dikatakan variabel *confounding*. Jika hasil OR $>10\%$, maka variabel tersebut di ikutsertakan kembali pada model akhir penelitian.

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Logistik Akhir

Variabel	P-value	OR	CI 95%
Jenis Pembiayaan	0,000	4.422	2.566 – 7.619
Usia	0.211	1.423	0.819 – 2.472

Setelah melalui serangkaian pengujian *confounding*, diperoleh bahwa variabel demografi seperti status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan, setelah dilakukan pengeluaran variabel-variabel tersebut, perubahan OR variabel utama jenis pembiayaan memperoleh nilai OR $<10\%$, yang menunjukkan bukan merupakan variabel *confounding*. Sementara variabel usia, setelah dilakukan pengeluaran variabel tersebut, variabel utama jenis pembiayaan memperoleh nilai OR sebesar 10.13% ($10.13 > 10\%$) yang menunjukkan variabel usia merupakan variabel *confounding* pada hubungan jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong.

Tabel 10 Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi Square	df	Sig.
1	0,052	2	0,974

Hasil pengujian prasyarat dengan *Hosmer and Lemeshow*, diperoleh hasil signifikansi (*p-value*) sebesar 0.974 ($0.974 > 0.05$), sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol tidak dapat ditolak dan berarti model mampu memprediksi nilai observasinya atau dapat dikatakan model dapat diterima, karena cocok dengan data observasinya.

Tabel 11 Overall Model Fit

Keterangan	Nilai
-2Log <i>Likelihood</i> (block number = 0)	340,443
-2Log <i>Likelihood</i> (block number = 1)	305,089

Hasil *overall model fit* pada model, menunjukkan bahwa terjadi penurunan nilai antara -2 *log Likelihood* awal dan akhir, penurunan nilai -2 *log Likelihood*, ini dapat diartikan bahwa penambahan variabel *Independnet* ke dalam model dapat memperbaiki model *Fit*, serta menunjukkan model regresi yang lebih baik atau dengan kata lain model yang dihipotesiskan, *fit* dengan data.

Tabel 12 Koefisien Determinasi

Step	Nagelkerke R Square
1	0,179

Hasil koefisien determinasi, yang ditunjukkan dengan nilai *Nagelkerke R Square*, diperoleh sebesar 0.179, yang menunjukkan bahwa sebesar 17.9% kemampuan jenis pembiayaan setelah dikontrol usia dalam menjelaskan kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong.

Hasil pengujian hubungan jenis pembiayaan dan kepuasan pasien, setelah dikontrol oleh usia, tetap signifikan, yang berarti usia tidak sepenuhnya mengubah arah hubungan tersebut, tetapi menjadi faktor *confounding*. Usia dapat mempengaruhi cara pasien menilai pelayanan rumah sakit. Pasien dengan usia lanjut cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap perhatian tenaga medis dan kenyamanan fasilitas. Menurut (Rahmawati *et al.*, 2021), pasien lanjut usia biasanya memiliki kondisi kesehatan kompleks sehingga membutuhkan layanan yang lebih intensif; bila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi dengan cepat (misalnya karena antrean BPJS), maka tingkat kepuasan menurun.

Nilai *nagelkerke r-square* sebesar 0,179 menunjukkan bahwa sekitar 17,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel jenis pembiayaan setelah dikontrol usia, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan fasilitas fisik rumah sakit. Menurut (Muliawan & Sasmita, 2022), kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor struktural (fasilitas dan kebijakan pembiayaan) serta faktor subjektif (harapan, pengalaman, dan persepsi pasien). Dengan demikian, meskipun pembiayaan berperan penting, kepuasan tetap perlu dikelola secara holistik. Selain itu, pasien Non BPJS mungkin memiliki daya beli dan ekspektasi yang berbeda, yang berpengaruh pada persepsi kepuasan. Mereka umumnya membayar langsung atau melalui

asuransi swasta dengan biaya yang lebih tinggi, sehingga rumah sakit berupaya memberikan layanan premium untuk menjaga loyalitas pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 246 pasien di Instalasi Rawat Inap RS Permata Dalima Serpong, diketahui bahwa mayoritas responden berusia di atas 35 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berstatus pernah menikah, berpendidikan minimal SMA, bekerja di sektor formal, dan menempati kamar non-VIP. Sebanyak 50% pasien menggunakan pembiayaan BPJS dan 50% lainnya menggunakan pembiayaan non-BPJS (asuransi atau umum). Secara umum, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jenis pembiayaan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,000$), dengan pasien non-BPJS memiliki peluang 4,7 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien BPJS (OR = 4,661; CI 95%: 2,721–7,984). Setelah dikontrol oleh variabel demografi, jenis pembiayaan tetap menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sementara variabel usia berperan sebagai faktor perancu (confounding). Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembiayaan memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, dengan pengaruh yang juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik demografis tertentu.

REFERENSI

- Basir, A., & Wahyono, T. (2023). Pengaruh karakteristik demografi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–56.
- Harfika, N., & Abdullah, R. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(2), 67–75.
- Islami, N., & Ika, R. (2021). Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit pemerintah dan swasta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 55–63.
- Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample size determination in health studies: A practical manual*. World Health Organization.
- Mahfudhoh, N., & Muslimin, M. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit: Analisis dari perspektif manajemen kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 12–21.

- Muliawan, I. G., & Sasmita, I. N. (2022). Analisis determinan kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah dan swasta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (Kesmas)*, 17(4), 210–219.
- Nurjaman, A. (2022). Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum terhadap pelayanan di rumah sakit daerah. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(3), 134–142.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian PANRB.
- Rahma, A. Z., & Syah, T. Y. R. (2023). The relationship between service quality, patient satisfaction, behavioral intentions and prices in outpatient healthcare in the hospital industry. *Jurnal Ekonomi*, 12(2), 232–242.
- Sari, D., & Hutagalung, A. (2024). Analisis pengaruh jenis pembiayaan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 9(1), 58–69.
- Wongso, R., Widjaja, L., & Susanto, H. (2021). Pengaruh sistem pembiayaan terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rumah sakit umum swasta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 21–31.
- Seran, A., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Analisis kepuasan pasien terkait kinerja personal perawat di Rumah Sakit A. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 243–252. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i1.308>
- Rahman, A., Yuliana, R., & Hamzah, F. (2023). Teknologi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan pendidikan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Pendidikan*, 10(1), 43–52.
- Rahmawati, I., Dewi, R., Pertami, S. B., B., & Pasaribu, E. (2021). Hand exercise using a rubber ball increases grip strength in patients with non-haemorrhagic stroke. *The Malaysian Journal of Nursing*, 12(3). <https://doi.org/10.31674/mjn.2021.v12i03.005>