

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Oleh

LATIFAH DWI SURRIANDARI

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit serta keberhasilan implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, di Kabupaten Lampung Utara masih ditemukan berbagai keluhan terhadap layanan rawat inap, seperti keterlambatan visitasi dokter, sikap tenaga farmasi yang kurang ramah, serta pelayanan yang tidak sesuai perjanjian kerja sama dengan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik pasien, jenis kepesertaan JKN, dan klasifikasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien, serta menguji peran kualitas pelayanan sebagai variabel pemoderasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sebanyak 343 pasien rawat inap peserta JKN dari lima rumah sakit mitra BPJS Kesehatan di Kabupaten Lampung Utara dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan Moderated Regression Analysis (MRA) dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 67%. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan adalah *empathy*, meskipun memiliki skor deskriptif terendah. Analisis karakteristik menunjukkan bahwa umur tidak berhubungan dengan kepuasan, sedangkan pendidikan, pekerjaan, jenis kepesertaan, dan klasifikasi rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan. Uji moderasi menunjukkan bahwa pendidikan dan kepesertaan JKN memoderasi pengaruh beberapa dimensi pelayanan terhadap kepuasan, sedangkan umur dan pekerjaan tidak.

Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan aspek empati dalam pelayanan guna meningkatkan kepuasan peserta JKN.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, JKN, SERVQUAL, Regresi berganda, Moderasi

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING INPATIENT SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PARTICIPANTS AT HOSPITALS IN NORTH LAMPUNG REGENCY

By

LATIFAH DWI SURRIANDARI

Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality and the effectiveness of the National Health Insurance (JKN) program in Indonesia. In North Lampung Regency, however, patient complaints persist, including delayed doctor visits, unfriendly pharmacy staff, and service inconsistencies with the terms of cooperation agreements between BPJS Kesehatan and hospitals. This study aims to analyze the influence of patient characteristics, type of JKN participation, and hospital classification on inpatient satisfaction, and to examine the moderating role of service quality.

A quantitative cross-sectional study was conducted involving 343 JKN inpatient participants selected purposively from five BPJS-affiliated hospitals in North Lampung. Data were collected using a SERVQUAL-based questionnaire and analyzed through multiple linear regression and Moderated Regression Analysis (MRA) using SPSS.

The results show that service quality significantly influences patient satisfaction, contributing 67% to its variation. Among the five SERVQUAL dimensions, *empathy* had the most dominant effect, although it scored lowest in descriptive analysis. Age was found to have no relationship with satisfaction, while education, occupation, JKN participation type, and hospital classification were associated with satisfaction levels. Further, the moderating test revealed that education and JKN participation moderated the relationship between certain service dimensions and satisfaction, whereas age and occupation did not.

These findings underscore the importance of enhancing the empathetic dimension of hospital services to improve the overall satisfaction of JKN inpatient participants.

Keywords: Patient satisfaction, Service quality, JKN, SERVQUAL, Multiple regression, Moderation