

Research Articles

Open Access

Hubungan Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien pada KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024*Relationship between Customer Perceived Value and Patient Satisfaction at KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar in 2024*Nurhayani¹, St. Rosmanely^{1*}, Inayatul Izzah¹¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin*Korespondensi Penulis: rosmanely1901@gmail.com**ABSTRAK**

Latar Belakang: Strategi memprioritaskan kepuasan pasien dengan memperhatikan nilai yang dirasakan pelanggan (*customer perceived value*/CPV) merupakan pilihan yang tepat bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan terutama dengan munculnya berbagai inovasi pada sistem kesehatan. Fenomena penurunan nilai kepuasan pasien serta belum tercapainya standar kepuasan menurut SPM di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terjadi seiring diberlakukannya kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dalam rangka pemenuhan prinsip ekuitas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan CPV dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Metode: Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional menggunakan desain *cross sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 208 orang pasien rawat inap yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Mann-Whitney*.

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara instalasi (0,000), profesionalisme (0,000), kualitas (0,000), nilai emosional (0,000), nilai sosial (0,000), dan persepsi nilai yang dirasakan/CPV (0,000) dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Pada penelitian ini diperoleh fakta bahwa masing-masing dimensi instalasi, profesionalisme, kualitas, nilai emosional, nilai sosial dan CPV secara kolektif berhubungan dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Keywords: *Customer Perceived Value*; Kepuasan; Kelas Rawat Inap Standar

ABSTRACT

Introduction: The strategy of prioritizing patient satisfaction by paying attention to customer perceived value (CPV) is the right choice for hospitals to provide quality and sustainable services, especially with the emergence of various innovations in the health system. The phenomenon of decreasing patient satisfaction scores and not achieving satisfaction standards according to the SPM in the Inpatient Installation of RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar occurred in line with the implementation of the Standard Inpatient Class (KRIS) policy in order to fulfill the equity principle.

Objective: This research aims to determine whether there is a relationship between CPV and patient satisfaction in the standard inpatient class at RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Method: This type of research is quantitative research with an observational analytical approach using a cross sectional study design. The number of samples in this study was 208 inpatients taken using the Accidental Sampling technique. Data analysis in this research used univariate analysis and bivariate analysis with the Mann-Whitney test.

Result: The research results show that there is a relationship between installation (0.000), professionalism (0.000), quality (0.000), emotional value (0.000), social value (0.000), and perceived value/CPV (0.000) with patient satisfaction.

Conclusion: In this research, the fact was obtained that each dimension of installation, professionalism, quality, emotional value, social value and CPV collectively is related to patient satisfaction in the standard inpatient class at RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Keywords: *Customer Perceived Value*; Satisfaction; Standard Inpatient Class

LATAR BELAKANG

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 pasal 19 ayat 1 menyatakan bahwa Jaminan Kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip ekuitas. Ekuitas berarti adanya kesamaan pelayanan yang diperoleh oleh pelanggan atau pasien sesuai dengan kebutuhan medis dan tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan oleh masyarakat [1]. Untuk melaksanakan amanah prinsip tersebut maka diberlakukan sistem Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dengan merujuk pada pasal 23 ayat 4 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dan Perpres RI No. 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Sementara itu, pelayanan rawat inap kelas standar menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan, diterapkan paling lambat pada 1 Januari 2023 [2].

Prinsip ekuitas yang diimplementasikan pada KRIS bertujuan untuk memberikan “kesamaan” pada setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan, medis maupun non-medis, dan tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkannya [3]. Semenjak KRIS mulai diterapkan, iuran bagi peserta JKN/BPJS masih mengacu pada besaran iuran kelas 1, 2, dan 3. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2022) terkait respon masyarakat terhadap kebijakan baru Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) menunjukkan bahwa sebagian besar responden lebih memilih pemberlakuan rawat inap sesuai pengelompokan kelas dibandingkan KRIS dengan alasan pasien bisa lebih bebas memilih fasilitas yang mereka inginkan untuk kenyamanan sesuai dengan kesanggupan membayar premi setiap bulannya [4]. Penelitian yang dilakukan Pramana & Chairunnisa (2023) juga menemukan bahwa masyarakat sangat menyoroti penyesuaian besaran iuran dalam kebijakan KRIS yang semestinya dilakukan dalam rangka mengimbangi kebijakan KRIS [5]. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam penerapan KRIS tersebut kemudian dapat berdampak pada persepsi nilai (*perceived value*), kenyamanan, dan kepuasan pasien sebagaimana dikemukakan oleh Habibi & Rasoolimanesh (2021) bahwa nilai yang dirasakan pelanggan merupakan pertukaran antara manfaat yang dirasakan dan pengorbanan yang diberikan baik moneter maupun non-moneter [6].

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Semester 1 Tahun 2023 mencatat bahwa terdapat sebanyak 3.099 unit rumah sakit di seluruh Indonesia. Berkaitan dengan realisasi kebijakan Kelas Rawat Inap Standar, program ini diawali dengan pemberlakuan uji coba. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/2995/2022, Kementerian Kesehatan menunjuk 4 rumah sakit vertikal untuk menyelenggarakan uji coba KRIS diantaranya RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon, RSUP Surakarta, dan RSUP Dr. Rivai Abdullah Palembang. RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sendiri merupakan salah satu rumah sakit diantara 50 rumah sakit di Kota Makassar dan menjadi satu-satunya rumah sakit di pulau Sulawesi yang ditunjuk untuk melakukan uji coba Kelas Rawat Inap Standar per tanggal 1 September 2022 [7].

Standardisasi yang dilakukan pada kelas rawat inap pada dasarnya dilakukan untuk menjaga mutu layanan, bukan untuk menurunkan mutu. Namun, berdasarkan data Laporan Tahunan Standar Pelayanan Minimal RSUP Tadjuddin Chalid diketahui bahwa pada tahun 2021 kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Inap berada pada angka 86.12% sedangkan di tahun 2022 mengalami penurunan dengan angka kepuasan sebesar 85.11%. Selain itu, berdasarkan Laporan IKM Semester 1 tahun 2023 didapatkan indeks kepuasan di Instalasi Rawat Inap sebesar 84.9%. Jika dibandingkan angka-angka tersebut belum memenuhi standar capaian kepuasan pasien $\geq 90\%$ berdasarkan Permenkes No.129/Menkes/SK/II/2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit.

Adanya kebijakan baru Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) yang diterapkan untuk menjamin prinsip ekuitas pada ranah Jaminan Kesehatan Nasional dapat menjadi salah satu faktor yang berimbas pada dinamika perubahan tingkat kepuasan pelanggan/pasien akibat perubahan manfaat yang selama ini dirasakan. Hal tersebut dikarenakan perubahan KRIS akan mempengaruhi persepsi masyarakat terutama terkait nilai yang dirasakan dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan [8].

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, terdapat hal-hal yang perlu dikaji, dianalisis, dan didalami berdasarkan fakta dan data-data yang ada terkait nilai yang dirasakan pasien dan kaitannya dengan tingkat kepuasan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti dan melihat hubungan antara *Customer Perceived Value* (Persepsi Nilai) dengan Kepuasan Pasien di Kelas Rawat Inap Standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional dan desain penelitian *Cross Sectional Study* (Potong Lintang) yang dilakukan pada saat bersamaan atau sekali waktu (*point of time approach*) dalam rangka mengkaji hubungan antara *Customer Perceived Value* sebagai Variabel Independen dengan Kepuasan sebagai Variabel Dependen. Lokasi penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap khususnya Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Waktu riset penelitian telah dilaksanakan pada bulan September 2023 – April 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 910 pasien dengan

jumlah sampel sebesar 208 orang berdasarkan tabel Isaac dan Michael dengan derajat kesalahan sebesar 10%. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi komputer. Jenis analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Mann-Whitney*.

HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara *customer perceived value* dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional pada Kelas Rawat Inap Standar di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar meliputi pasien kelas 1, 2, dan 3. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

Analisis Univariat Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur		
17-26 Tahun	50	24,0
27-36 Tahun	55	26,4
37-46 Tahun	36	17,3
47-56 Tahun	37	17,8
57-64 Tahun	17	8,2
≥ 65 Tahun	13	6,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	86	41,3
Perempuan	122	58,7
Pendidikan		
SD	17	8,2
SMP	29	13,9
SMA/SMK	73	35,1
Diploma	15	7,2
Sarjana	72	34,6
Lainnya	2	1,0
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	18	8,7
Wiraswasta	37	17,8
Buruh/Tani/Nelayan	18	8,7
Ibu Rumah Tangga	63	30,3
Pelajar/Mahasiswa	26	12,5
Lainnya	46	22,1
Lama Perawatan		
≤ 5 hari	162	77,9
> 5 hari	46	22,1
Kelas BPJS		
Kelas 1	41	19,7
Kelas 2	44	21,2
Kelas 3	123	59,1

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat karakteristik responden di Kelas Rawat Inap Standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Berdasarkan karakteristik-karakteristik tersebut, diketahui bahwa mayoritas responden berada pada golongan umur 27-36 tahun sebesar 26,4% atau sebanyak 55 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 58,7% atau sebanyak 122 responden, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebesar 35,1% atau sebanyak 73 responden, mayoritas responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 30,3% atau sebanyak 63 responden, mayoritas responden memiliki lama perawatan atau telah dirawat selama kurang dari atau sama dengan (\leq) 5 hari sebesar 77,9% atau sebanyak 162 pasien, serta semua responden merupakan pasien BPJS Kesehatan dengan mayoritas responden tergolong pada Kelas 3 BPJS yaitu sebesar 59,1% atau sebanyak 123 responden.

Dimensi atau Variabel Penelitian**Tabel 2.** Distribusi jawaban responden berdasarkan variabel penelitian

	Dimensi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Installation</i>	Baik	202	97,1
	Kurang Baik	6	2,9
<i>Professionalism</i>	Baik	200	96,2
	Kurang Baik	8	3,8
<i>Quality</i>	Baik	197	94,7
	Kurang Baik	11	5,3
<i>Emotional Value</i>	Baik	194	93,3
	Kurang Baik	14	6,7
<i>Social Value</i>	Baik	150	72,1
	Kurang Baik	58	27,9
<i>Customer Perceived Value</i>	Baik	192	92,3
	Kurang Baik	16	7,7
Kepuasan Pasien	Puas	185	88,9
	Kurang Puas	23	11,1

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 208 responden pada penelitian Hubungan *Customer Perceived Value* dengan Kepuasan Pasien di Kelas Rawat Inap Standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, mayoritas responden (97,1%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *installation*, mayoritas responden (96,2%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *professionalism*, mayoritas responden (94,7%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *quality*, mayoritas responden (93,3%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *emotional value*, mayoritas responden (72,1%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *social value*, mayoritas responden (92,3%) memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *customer perceived value*, serta mayoritas responden (88,9%) merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan di Kelas Rawat Inap Standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Analisis Bivariat**Hubungan antar variabel penelitian****Tabel 3.** Hubungan antar variabel penelitian

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				Total		P Value*	
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	N	%				
<i>Installation</i>	Baik	185	91,6	17	8,4	202	100,0	0,000
	Kurang Baik	0	0,0	6	100,0	6	100,0	
<i>Professionalism</i>	Baik	184	92,0	16	8,0	200	100,0	0,000
	Kurang Baik	1	12,5	7	87,5	8	100,0	
<i>Quality</i>	Baik	180	91,4	17	8,6	197	100,0	0,000
	Kurang Baik	5	45,5	6	54,5	11	100,0	
<i>Emotional Value</i>	Baik	182	93,8	12	6,2	194	100,0	0,000
	Kurang Baik	3	21,4	11	78,6	14	100,0	
<i>Social Value</i>	Baik	150	72,1	58	27,9	208	100,0	0,000
	Kurang Baik	58	27,9	17	8,4	75	35,6	

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				Total		P Value*
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Baik	144	96,0	6	4,0	150	100,0	0,000
Kurang Baik	41	70,7	17	29,3	58	100,0	
Customer Perceived Value							
Baik	181	94,3	11	5,7	192	100,0	0,000
Kurang Baik	4	25,0	12	75,0	16	100,0	

*Uji Mann Whitney

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 202 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *Installation* (Instalasi), terdapat 185 (91,6%) responden yang puas dan 17 (8,4%) responden yang kurang puas, dari 200 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *Professionalism* (Profesionalisme), terdapat 184 (92,0%) responden yang puas dan 16 (8,0%) responden yang kurang puas, dari 197 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *Quality* (Kualitas), terdapat 180 (91,4%) responden yang puas dan 17 (8,6%) responden yang kurang puas, dari 194 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *Emotional Value* (Nilai Emosional), terdapat 182 (93,8%) responden yang puas dan 12 (6,2%) responden yang kurang puas, dari 150 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi *Social Value* (Nilai Sosial), terdapat 144 (96,0%) responden yang puas dan 6 (4,0%) responden yang kurang puas, serta dari 192 responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap *Customer Perceived Value* (Persepsi Nilai), terdapat 181 (94,3%) responden yang puas dan 11 (5,7%) responden yang kurang puas. Adapun hasil uji *Mann-Whitney* diketahui bahwa masing-masing dimensi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan *Installation* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *customer perceived value* berdasarkan dimensi *Installation* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Octaviana (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *installation* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Grestelina Makassar [9].

Tingginya persepsi yang baik oleh responden terhadap dimensi *installation* dikarenakan sebagian besar pasien sangat setuju terhadap kebersihan lingkungan dan kondisi gedung yang luas dan modern di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal ini sejalan dengan temuan Ali dkk (2024) bahwa mayoritas pasien menyatakan baik pada kondisi bangunan, kebersihan, kerapian, maupun lingkungan fisik di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal tersebut juga didukung dengan adanya kebijakan kelas rawat inap standar (KRIS) yang memicu tingginya persepsi baik terhadap dimensi *installation* [10]. Kebijakan baru ini menginisiasi standar kepadatan ruang rawat inap dengan jumlah tempat tidur untuk kelas 2 dan kelas 3 BPJS Kesehatan menjadi maksimal 4 tempat tidur, berbeda dengan rumah sakit yang belum menerapkan KRIS dengan jumlah tempat tidur untuk pasien BPJS Kelas 3 dapat berkisar 6-8 tempat tidur per ruangan. Rancangan fisik rumah sakit dapat memengaruhi pilihan, harapan, dan perilaku konsumen. Oleh karena itu, tampilan fisik rumah sakit penting untuk memberi kesan kepada pelanggan. Akses terhadap layanan kesehatan merupakan perhatian penting pada sektor kesehatan yang dalam hal ini merupakan salah satu indikator pada dimensi *Installation*.

Namun, berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa masih banyak pasien yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memiliki lokasi yang mudah untuk ditemukan dan dapat diakses. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan peneliti kepada para responden diketahui bahwa hal tersebut dapat terjadi karena terdapat banyak responden yang merupakan pasien rujukan dari daerah luar kota Makassar dengan jarak tempuh beberapa jam untuk sampai di rumah sakit sehingga persepsi terkait lokasi rumah sakit dan kemudahannya untuk ditemukan dan diakses menjadi kurang baik.

Hubungan *Professionalism* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *customer perceived value* berdasarkan dimensi *Professionalism* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bea dkk (2019) bahwa terdapat hubungan *customer perceived value* dengan salah satu dimensinya yaitu *professionalism* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Makassar [11].

Tingginya persepsi baik terhadap dimensi *professionalism* terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar diinisiasi oleh banyaknya responden yang setuju bahwa petugas medis memberikan informasi yang sangat berharga bagi pasien. Hal ini dikarenakan komunikasi merupakan hal mendasar yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan baik itu pada dimensi respon maupun dimensi tindakan. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika dilakukan dengan tepat waktu, jelas, lengkap, akurat, dan mudah untuk dipahami oleh pasien sehingga bisa mengurangi kesalahan dan mendapatkan perbaikan peningkatan kepuasan oleh pasien [12]. Kemampuan dalam berkomunikasi memengaruhi keberhasilan seseorang menjalankan tugas profesionalnya, seperti dapat mengurangi kemungkinan malpraktik [13]. Oleh karena itu, masalah persepsi pasien terhadap profesionalisme layanan kesehatan menjadi penting bagi peneliti dan struktur organisasi. Pasien mencari dokter yang bertanggungjawab untuk memiliki standar profesionalisme yang tinggi. Pasien menganggap keterampilan komunikasi dan kasih sayang sebagai aspek penting dari profesionalisme dokter [14].

Adapun berdasarkan analisis data hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat sebanyak 3,8% responden yang masih memiliki persepsi kurang baik terhadap dimensi *professionalism*. Dalam konteks tersebut, sebagian besar pasien yang memiliki persepsi yang kurang baik menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pernyataan bahwa petugas menguasai layanan di rumah sakit. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diberikan oleh peneliti diketahui bahwa beberapa pasien mengeluhkan ketanggapan dari petugas terutama mengenai pertanyaan dari pasien yang tidak dijawab secara langsung oleh petugas melainkan membutuhkan waktu yang cukup lama atau mengalihkan pasien ke petugas yang lain. Menurut Adafiah dkk (2023), daya tanggap yang baik akan membuat pasien merasa bahwa petugas kesehatan menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan profesional [15].

Hubungan *Quality* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *customer perceived value* berdasarkan dimensi *Quality* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hamzah (2021) bahwa terdapat hubungan antara dimensi *quality* pada *customer perceived value* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris dan Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar [16].

Pada dimensi *quality*, mayoritas responden menyatakan setuju dengan salah satu pernyataan pada kuesioner penelitian bahwa “tim medis RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat”. Hal ini sejalan dengan hasil analisis data kepuasan yang diperoleh dimana diketahui bahwa mayoritas responden (92,8%) menyatakan sangat puas-puas terhadap pernyataan bahwa petugas medis tampak terampil dan teliti dalam melakukan tindakan. Menurut Nurawati & Pramesti (2022), ketelitian dan ketepatan diagnosis merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien [17]. Dilain sisi, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan ketidaksetujuan dengan salah satu pernyataan pada kuesioner penelitian bahwa “kualitas layanan yang diberikan rumah sakit ini (RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar) tidak kalah dengan rumah sakit lain”. Segelintir pasien yang tidak setuju dengan pernyataan ini dikarenakan adanya perbandingan pengalaman yang dirasakan pasien antara pelayanan yang diterima di rumah sakit swasta dengan rumah sakit pemerintah, baik dari segi sumber daya manusia, fasilitas, sarana dan prasarana, serta emosional pasien. Rasinah dkk (2022) menegaskan bahwasanya setiap rumah sakit berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin dalam mewujudkan kepuasan pasien [18].

Hubungan *Emotional Value* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *customer perceived value* berdasarkan dimensi *Emotional Value* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2023) bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara nilai emosional dengan kepuasan pasien [19].

Tingginya persepsi yang baik terhadap dimensi *emotional value* dikarenakan mayoritas pasien yang sangat setuju dengan salah satu pernyataan pada kuesioner penelitian bahwa “saya merasa rileks/tidak tertekan oleh pihak rumah sakit (RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar) selama dalam proses perawatan”. Perasaan rileks dari pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis. Dalam rangka mencegah terjadinya kelalaian, dokter memiliki tanggung jawab atas tindakannya baik tanggung jawab secara materil maupun immaterial apabila pasien merasa cemas, tertekan, dan sebagainya [20]. Perasaan rileks/tidak tertekan pada pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ini didukung oleh sikap yang ramah oleh petugas serta adanya komunikasi baik yang terjalin antara pasien dan petugas medis. Sedangkan mayoritas ketidaksetujuan pada pasien terdapat pada salah satu pernyataan di kuesioner penelitian bahwa “saya merasa nyaman dengan suasana rumah sakit ini (RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar)”. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang diajukan oleh peneliti kepada responden diketahui bahwa penyebab munculnya perasaan tidak nyaman pada pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yaitu akibat keadaan toilet yang dinilai kurang bersih, kelengkapan dan kelayakan fasilitas di dalamnya,

serta ketersediaan tempat sampah. Menurut Yuliana dkk (2020), pasien akan merasa tidak nyaman apabila ruang rawat inap masih dalam keadaan yang tidak bersih, terutama kebersihan kamar mandinya [21].

Hubungan *Social Value* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *customer perceived value* berdasarkan dimensi *Social Value* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2023) bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara nilai sosial dengan kepuasan pasien [19]. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamzah (2021) yang menunjukkan bahwa dimensi *social value* berpengaruh negatif dan tidak signifikan dengan kepuasan pasien [16].

Data yang diperoleh menunjukkan mayoritas pasien setuju dengan salah satu pernyataan pada kuesioner penelitian bahwa “orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini (RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar)”. Berkaitan dengan hal tersebut, Siregar (2021) menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) merupakan kepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut melakukan segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan [22]. Sedangkan pada salah satu pernyataan di kuesioner penelitian yakni “banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini (RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar)” mendapatkan banyak respon negatif (tidak setuju-sangat tidak setuju) dari pasien. Dalam konsep pemasaran kesehatan, dikenal adanya *WoM* (*Word of Mouth*) yang merupakan upaya seseorang memperkenalkan atau mempromosikan suatu produk atau jasa ke orang yang lain. Konsumen/pasien yang puas akan memberikan rekomendasi dan merupakan pendorong penting pada promosi layanan kesehatan. Kesan yang positif akan diulas oleh pasien yang puas. Ulasan positif yang mengandung emosi yang tinggi dan elemen naratif mampu membuat *WoM* menjadi lebih tersebar, persuasif, membentuk citra tertentu bagi merek perusahaan, dan dapat mempengaruhi orang lain, *image*, pikiran, serta keputusan mereka.

Hubungan *Customer Perceived Value* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Customer Perceived Value* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hamzah (2021) dan penelitian yang dilakukan oleh Octaviana (2022) bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara *Customer Perceived Value* dengan kepuasan pasien [9,16].

Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas (92,3%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap *Customer Perceived Value* secara keseluruhan dan yang memiliki persepsi yang kurang baik terhadap dimensi *Customer Perceived Value* hanya sebesar 7,7% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien sangat puas dan memiliki persepsi yang sangat baik terhadap *Customer Perceived Value* (Persepsi Nilai) di kelas rawat inap standar RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki persepsi pasien yang paling baik berturut-turut adalah dimensi *installation*, dimensi *professionalism*, dimensi *quality*, dimensi *emotional value*, dan dimensi yang memiliki persepsi baik terendah adalah *social value*.

Semakin baik persepsi nilai yang dirasakan pasien maka semakin tinggi pula kepuasannya. Diantara kelima dimensi yang membentuk *customer perceived value* diketahui bahwa dimensi yang memiliki jumlah respon positif (sangat setuju-setuju) tertinggi di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar adalah dimensi *installation*. Tingginya persepsi nilai pada dimensi tersebut didukung oleh adanya kebijakan baru dari BPJS Kesehatan terkait pelaksanaan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), kebijakan yang dilakukan oleh RSUP Dr. Tadjuddin Chalid ini menginisiasi peningkatan mutu dan perubahan pada fasilitas di ruang rawat inap. Sedangkan dimensi yang memiliki jumlah respon negatif (tidak setuju-sangat tidak setuju) tertinggi di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar adalah dimensi *social value*. Rendahnya persepsi baik terhadap dimensi tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan dinilai kurang berkesan dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit lain sehingga memengaruhi terjadi promosi *WoM* antara pasien dengan orang lain disekitarnya.

KESIMPULAN

Secara umum, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara *Customer Perceived Value* dengan kepuasan pasien di kelas rawat inap standar (KRIS) RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dengan hubungan masing-masing dimensi *Customer Perceived Value* yaitu dimensi *Installation* (Instalasi) memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, dimensi *Professionalism* (Profesionalisme) memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, dimensi *Quality* (Kualitas) memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, dimensi *Emotional Value* (Nilai Emosional) memiliki

hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, dan *Customer Perceived Value* pada dimensi *Social Value* (Nilai Sosial) memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien di KRIS RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

REFERENSI

1. Arntanti FW. Upaya pemerataan kesehatan nasional melalui kebijakan kelas standar (Literatur Review). *Media Bina Ilm.* 2023;18(2):321–8.
2. Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang PerumahaSakitan. 2021;(086146).
3. Dharmayanti S, Kadaryanto B. Pemenuhan ketersediaan kelas rawat inap standar bagi peserta jaminan kesehatan nasional dalam perspektif hak asasi manusia. 2023;3:1171–81.
4. Putri DA, Ramadhanty RW, Oktaviani W, Gurning FP, Negeri UI, Utara S. Analisis respon masyarakat dalam implementasi kebijakan kelas standar BPJS Kesehatan di Desa Bandar Selamat Kecamatan Aek Songsongan. *Humantech J Ilm Multi Disiplin Indones.* 2022;1(Kelas standar rawat inap BPJS):1121–8.
5. Pramana P, Priastuty CW. Perspektif masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *J Jaminan Kesehat Nas.* 2023;3(1):30–41.
6. Habibi A, Rasoolimanesh SM. Experience and service quality on perceived value and behavioral intention: moderating effect of perceived risk and fee. *J Qual Assur Hosp Tour [Internet].* 2021;22(6):711–37. Available from: <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1837050>
7. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan No. HK.02.02/I/2995/2022 tentang Rumah Sakit Penyelenggara Uji Coba Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional. 2022.
8. Qodar A, Heriyadi, Afifah N. Pengaruh hospital service quality dan customer perceived value terhadap kepuasan dan keinginan membayar iuran BPJS kesehatan dimoderasi perubahan kebijakan baru Kelas Rawat Inap Standar di Indonesia. *Equator J Manag Entrep.* 2022;10(04):194.
9. Octaviana F. Analisis pengaruh costomer perceived value dan marketing mix terhadap kepuasan pasien umum pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Grestelina Makassar. Universitas Hasanuddin; 2022.
10. Ali NRIS, Haeruddin, Yuliati. Pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik (healthscape) terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tahun 2023. 2024;5(1):16–29.
11. Bea IF, Pasinringi SA, Zulkifli A. Pengaruh service experience dan perceived value terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di RSUD Kota Makassar. *J Kesehat Masy Marit.* 2019;1(2).
12. Rangkuti DSR, Tarigan AM, Rachelia PH. Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *J Pharm Sci.* 2024;7(1):10–9.
13. Khairani M, Salviana D, Abu Bakar. Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *J Penelit Psikol.* 2021;12(1):9–17.
14. Alfaris E, Irfan F, Abouammoh N, Zakaria N, Ahmed AMA, Kasule O, et al. Physicians professionalism from the patients ' perspective : a qualitative study at a single- family practice in Saudi Arabia. *BMC Health Serv Res.* 2023;24(39):1–11.
15. Adafiah M, Rohendi A, Andriani R. Pengaruh pelayanan satuan darurat terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di RS Muhammadiyah Bandung. *J Manaj Rumah Sakit.* 2023;1(1):23–41.
16. Hamzah ZR. Analisis pengaruh brand image, customer perceived value, dan customer experience terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap rumah sakit Stella Maris dan rumah sakit Islam Faisal Kota Makassar tahun 2021. Universitas Hasanuddin; 2021.
17. Nurmawati I, Pramesti BA. Literature Review : Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *J Kesehat Vokasional.* 2022;7(4):213–22.
18. Rasinah R, Astutiningrum D, Mastuti S. Peranan dimensi kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pasien. *J Ilm Kesehat Keperawatan.* 2022;18(1):71.
19. Wardani VA. Pengaruh nilai fungsional, nilai sosial, dan nilai emosional terhadap kepuasan pasien sebagai variabel mediasi (studi pada pasien pengguna rumah sakit). Universitas Jenderal Soedirman; 2023.
20. Polii FGM, Aling DF, Doodoh M. Tanggung gugat rumah sakit atas kelalaian diagnosis pada pasien covid serta sop penanganannya. 2021;
21. Yuliana AS, Amelia MC, Handoko B. Effective communication with nurses perception of patient satisfaction in the installation inpatient hospital. *J Hosp Adm Manag.* 2020;1(2):1–10.
22. Siregar M. Hubungan antara kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan terhadap online shop. 2021;2(1):83–8.