JIUBJ

Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22(3), Oktober 2022, 1717-1720
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat universitas Batanghari Jambi
ISSN 1411-8939 (Online), ISSN 2549-4236 (Print)
DOI 10.33087/jiubj.v22i3.2774

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSU Muhammadiyah Mandala by Pass Medan

Risna Dewi, Muhammad Hilman Fikri, Arief Hadian, Muhammad Rahmat
Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah
Correspondence email: lisnadewi2606@gmail.com, hilmanrsaff@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala Medan. yang berjumlah 706 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 256 orang diambil secara acak dengan menggunakan teknik random sampling. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrument pengambilan data menggunakan, angket dan pengamatan langsung kelapangan yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda Y = 8.170 + 0,515 + e, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya dilakukan pengujian dengan uji t menunjukkan 16.376 > 1,65, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. R-square menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,514, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 51,4%, sedangkan sisanya sebesar 48,6 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan BPJS Kesehatan

Abstract. *The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction using BPJS Kesehatan at the Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. The population in this study were patients using BPJS Kesehatan at the RSU Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. which amounted to 706 people. The sample in this study amounted to 256 people taken randomly using random sampling technique. This type of research is quantitative research. The data collection instrument used a questionnaire and direct observation of spaciousness which was then analyzed using the multiple linear regression analysis method Y = 8.170 + 0.515 + e, which means that the quality of service affects patient satisfaction. Furthermore, testing with the t test showed 16,376 > 1.65, so it can be concluded that the service quality variable has a significant effect on patient satisfaction. R square shows the coefficient of determination is 0.514, meaning that service quality affects patient satisfaction by 51.4%, while the remaining 48.6 is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction and BPJS Kesehatan*

PENDAHULUAN

Memastikan terciptanya pelayanan kesehatan yang prima kepada masyarakat menjadi salah satu strategi para penyedia layanan kesehatan dalam menciptakan kepercayaan masyarakat atas layanan yang diberikan, sebagai wujud kepeduliannya terhadap jaminan kesehatan masyarakat. Masalah pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena hal ini menyangkut harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Masyarakat yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya pastinya akan memberikan reaksi positif berupa pemberian apresiasi atas pelayanan yang diberikan, tetapi sebaliknya masyarakat yang tidak puas pastinya akan merasa kecewa sehingga dapat mempengaruhi mereka untuk tidak menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut di masa yang akan datang (Khasanah, dkk 2020).

Masyarakat sebagai pasien sekaligus pelanggan, akan merasa puas apabila kualitas layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan begitu sebaliknya (Sari, 2020). Rumah Sakit berperan penting dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dengan baik. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pasien pengguna layanan kesehatan (Mahfudzoh dan Muslimin, 2020). Memahami kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi perkembangan dan pertumbuhan Rumah Sakit. Dengan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, maka akan memberikan dampak yang positif terhadap hubungan Rumah Sakit dengan para pasiennya. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi nilai kepuasan pasien terkait kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pasien sebagai pengguna pelayanan (Agustina dan Sakawati, 2020). Sebagai seorang warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan perlindungan kesehatan. Perlindungan terhadap kesehatan masyarakat menjadi salah satu bukti kehadiran negara terhadap warga negaranya. Meningkatkan pelayanan publik terhadap kesehatan masyarakat dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Menurut Ihsan & Fikri (2021), Komitmen kuat pemerintah dalam upaya menjamin tersedianya jaminan fasilitas kesehatan bagi masyarakat yang didukung oleh

sumber daya manusia yang berkompeten pada level Puskesmas. Walaupun milik pemerintahan daerah, namun tetap saja sumber daya manusia yang baik dan berkualitas tentu sangat dibutuhkan demi berjalannya puskesmas yang lebih baik dalam menjalankan program PHBS di masyarakat. Salah satu program pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu dengan mengambil strategi kebijakan dalam memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yakni dengan membentuk badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Program BPJS inibertujuan untuk menjamin terciptanya kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat terutama bagi masyarakat yang kurang mampu. Mitra pemerintah yang menjadi fasilitas kesehatan masyarakat dalam melaksanakan program BPJS ini yaitu rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang bersedia menjadi mitra program BPJS Kesehatan ini yaitu Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala By Pass Medan.

Literature Review

Kualitas Pelayanan

Menurut Yuniarti (2015) kualitas pelayanan dinyatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diterima konsumen dan kualitas dinyatakan ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Sedangkan menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkankonsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu : kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi, dan penghargaan dan pengakuan. Kepuasan pelayanan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat baik buruknya pelayanan. Menurut Tjiptono (2016) adanya faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, garap komunikasi, memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama, perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan, visi bisnis jangka pendek, visi bisnis jangka pendek

Kepuasan Pasien

Priansa (2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. Sedangkan Kotler dan Keller (2016) kepuasan adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu kondisi terciptanya serta terpenuhinya kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan atas jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit yang memungkinkan pasien untuk terus menggunakan jasa rumah sakit dalam jangka waktu panjang bila sewaktu-waktu membutuhkan perawatan medis. Yuniarti (2015) menyebuatkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain sebagai berikut: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala By Pass Medan selama sebulan dengan jumlah 706 orang. Berdasarkan populasi yang ada cukup besar maka sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, berdasarkan jumlah perhitungan jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti, maka dapat ditentukan jumlah sampel sebanyak 256 orang.

HASIL

Tabel 1
Hasil Perhitungan Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717[a]	.514	.512	1.66005

Sumber: data olahan

Hasil perhitungan koefisien determinasi diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,514 maka dikali dengan 100% didapatkan nilai sebesar 51,4% artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 51,4% maka jika dibandingkan dengan 100% dapat dinyatakan termasuk dalam kategori sedang sedangkan sisanya (100-51,4) = 48,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 2
Hasil Analisis Coefficients Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.170	1.382		5.910	.000
Kualitas Pelayanan	.515	.031	.717	16.376	.000

Sumber: data olahan

Tabel 2 hasil perhitungan koefficients regresi seperti tabel di atas, diperoleh nilai b1=0,515 dan nilai a=8.170 kemudian a dan b disusun kedalam persamaan regresi linear berganda Y=a+b1X1 maka persamaan regresinya adalah Y=-8.170+0,515 Itu artinya persamaan tersebut adalah bahwa nilai konstanta (a) sebesar 8.170 ini berarti bahwa apabila tidak ada peningkatan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pasien sebesar 8.170, sedangkan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,515 ini artinya terjadi peningkatan pada satuan variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan sebesar 0,515 satuan. Maka berdasarkan hasil analisa dapat diketahui bahwa jika terjadi peningkatan 1 satuan variabel bebas maka akan mempengaruhi peningkatan terhadap variabel terikat, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Muhammdiyah Mandala By Pass. Untuk hasil uji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Mandala By Pass Medan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Mandala By Pass Medan. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muchtar (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien penggunan BPJS Kesehatan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Mandala by Pass Medan. Menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan BPJS Kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan .

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, N. dan Sakawati, H. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 1-21.

Ihsan, A. z., & Fikri, H. M. 2021. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Dalam Implementasi Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat. *Jurnal Bisnis Mahasiswa* , 225-235.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.

Khasanah, Uswatun., Santoso, Arifin., dan Fatiha, Chilmia Nurul. 2020. Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province. *Sultan Agung Fundamental Research Journal*, 1(1).

Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.

Mahfudhoh, M. and Muslimin, I. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon,

Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 8(1), 39–46. doi: 10.37641/jimkes.v8i1.310.

Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Sari, K. I. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya, *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. Available at: http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian)*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Yuniarti, V. S. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Cetakan 1. Bandung