



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat

Kusnadi¹, Ahmad Yamin², Mietra Anggara³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: kusnadiks@gmail.com, ahmad.yamin@uts.ac.id, mietra.anggara@uts.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-11-05 Revised: 2023-12-22 Published: 2024-01-01 Keywords: <i>Patient Satisfaction; Service Quality.</i>	This study aims to analyze the influence of service quality and patient satisfaction levels at Asy-Syifa' West Sumbawa Regional Hospital. This research uses quantitative and qualitative approaches. The population in this study were all patients at Asy-Syifa Hospital, West Sumbawa. Meanwhile, the number of samples was determined using the Slovin method as many as 30 patients. The data collection technique in this research uses a questionnaire. Data analysis consists of Simple Linear Regression Analysis and Determination Coefficient Analysis (R^2). The research results show that there is a positive and significant influence of service quality on patient satisfaction with BPJS health users at Asy-Syifa Regional Hospital, West Sumbawa.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-05 Direvisi: 2023-12-22 Dipublikasi: 2024-01-01 Kata kunci: <i>Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan.</i>	Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis Pengaruh kualitas Pelayanan dan Tingkat kepuasan pasien di RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien RSUD Asy-Syifa Sumbawa Barat. Sedangkan jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan metode Slovin sebanyak 30 pasien. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana, uji validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Koefisien Determinasi (R^2). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada RSUD Asy-Syifa Sumbawa Barat.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Selain hal tersebut, masyarakat sangat memerlukan sentukan dari pemerintah dalam hal pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan makhluk sosial.

Pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan pengertian dari pelayanan publik itu sendiri adalah aktifitas atau manfaat yang diberikan oleh penyedia layanan yaitu organisasi kepada konsumen sebagai penerima layanan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Berbagai gerakan reformasi publik (publik reform) yang di alami negara-negara maju pada awal tahun 1990 banyak di ilhami oleh tingginya keinginan masyarakat akan perlunya pening-

katan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama di laksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di bidang usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81/1993 tentang tatalaksana pelayanan umum.

Berdasarkan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 kemudian di sempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :

“Segala bentuk pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN nomor 63/2003)”.

Menurut Nigrum dalam Dewi (2014: 535). Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan

karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Berdasarkan pelayanan di rumah sakit Asy-Syifa' Sumbawa Barat, pasien pengguna BPJS masih banyak mengalami hambatan dikarenakan pihak administrasi di rumah sakit tentunya harus menanyakan terlebih dahulu kepada pasien terkait dengan jalur pembayaran yang akan digunakan. Adanya beberapa pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, karena keterlambatan petugas, kurangnya fasilitas alat medis sehingga pasien dirujuk kerumah sakit lain. Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang harus diperhatikan

adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan Kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan kepada pasien sehingga menciptakan rasa kepuasan tersendiri pada diri pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian campuran atau *mixed methode*. Penelitian metode campuran atau *Mixed Methode Research* (M2R) adalah metode penelitian yang diaplikasikan bila peneliti memiliki pertanyaan yang perlu diuji dari segi outcomes dan prosesnya, serta menyangkut kombinasi antara metode kualitatif dan juga kuantitatif dalam satu penelitian. Karena berfokus pada outcomes dan proses, maka desain penelitian metode campuran (*Mixed Method Research*) biasa digunakan dalam penelitian evaluasi program. Namun sekarang metode ini sering digunakan untuk ilmu-ilmu sosial, seperti: konseling, psikologi sosial, manajemen, dan pengorganisasian perilaku (Bryman, Hanson dalam McMillan, 2008:309).

Bryman dan Hanson, Creswell dan Clark (2007:5) mendefinisikan *Mixed Method Research* sebagai desain penelitian yang beranjak dari asumsi filosofi metode inquiri. Sebagai metodologi, *Mixed Method Research* memberikan panduan saat mengumpulkan dan menganalisis data dan pencampuran antara pendekatan keduanya (kualitatif dan kuantitatif) dilakukan dalam satu serangkaian penelitian. Jadi, menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan (dikombinasikan) dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap permasalahan penelitian dari pada digunakan secara terpisah.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Mixed Method yang menggabungkan antara penelitian kualitatif dan Kuantitatif . Oleh karena itu, untuk penelitian kuantitatif menggunakan mekanisme statistika untuk mengolah data. Sedangkan Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas dan lainnya. Dalam penelitian ini data yang disajikan melalui wawancara langsung dan melalui kuisioner. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber

datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau baru yang memiliki sifat update atau data langsung dari sumber yang diteliti. Metode kuantitatif digunakan untuk mencari informasi yang terukur mengenai "Pengaruh kualitas Pelayanan dan Tingkat kepuasan pasien di RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat" Sementara itu, Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja petugas dalam memberikan layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Asy Syifa Sumbawa Barat".

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pada penelitian ini, Penelitian ini dilakukan selama 2 Bulan yaitu mulai Juni sampai Degan Agustus dengan penyebaran quisioner kemudian mengumpulkan data berdasarkan dari quisioner (Angket) dan juha hasil wawancara secara langsung. Data kuantitatif merupakan data atau informasi yang di dapatkan dalam bentuk angka dan diolah menggunakan analisis dengan sistem statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS V.27.

Definisi Operasional variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang tidak mempunyai ketergantungan. Dalam penelitian ini yang termasuk kedalam variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X).
- b) Variabel terikat (*dependent variable*), yaitu suatu variabel yang memiliki ketergantungan antara variabel yang satu dengan yang lain, sedangkan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Asy-Syifa' Sumbawa Barat menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data tersebut di analisis dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat dijelskan bahwa:

1. Diperoleh persamaan regresi linear sederhanaanya adalah $Y = 14,480 + 0,218X$. Dengan

demikian, dapat dijelaskan bahwa 14,480 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 14,480, sedangkan 0,218 yang bertanda positif yang diartikan setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,218 dengan variabel lain tetap. Peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Asy-Syifa' Sumbawa Barat di pengaruhi oleh inovasi dan terobosan yang dilakukan manajemen Rumah Sakit dari berbagai aspek yaitu pemenuhan Sarana Prasarana Kesehatan, *responsibility* petugas, kinerja dan kehandalan petugas, keterbukaan informasi publik dan aspek waktu dalam pelayanan. Hal ini tampak dari hadirnya inovasi dalam system informasi yaitu pendaftaran online, RS Antrian online, Sinergi BPJS Kesehatan, Sistem pengaduan via QR Code dan WhatsApp. Dalam hal pemenuhan sarana prasarana Kesehatan Rumah Sakit terus mengupayakan pemenuhan kelengkapan Alat Kesehatan yang sesuai standar serta pemenuhan standar ruang perawatan (KRIS). Aspek ini juga menyangkut kenyamanan ruang tunggu dan perawatan yang full AC, bersih dan nyaman. Sedangkan dalam hal pemenuhan kehandalan petugas, Rumah Sakit secara kontinyu dan berkesinambungan melatih petugas Kesehatan (Dokter, Bidan, Perawat dan Tenaga Kesehatan lainnya) unntuk meningkatkan performa dalam bertugas melalui pelatihan jenjang profesi berbasis kompetensi dan *Service Excelent*.

2. Diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,053 artinya 5,3% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 94,7% dipengaruhi oleh variabel- variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persentase Kepuasan Pasien yang dipengaruhi oleh kualitas Pelayanan relatife rendah namun menjadi hal yang pokok untuk diperbaiki oleh Rumah Sakit. Inovasi Pelayanan terutama dalam aspek pemenuhan Sistem Informasi secara spesifik dapat menambah kecepatan pelayanan namun sistem pemanfaatan Rekam Medik yang berbasis kertas masih menjadi kendala dalam pelayanan sehingga kedepannya Inovasi pemanfaatan Rekam Medik elektronik menjadi suatu keharusan. Selain itu juga berbagai aspek diluar Variabel penelitian juga harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama juga dalam

pemenuhan fasilitas Publik standar yang komprehensif termasuk di dalamnya pemenuhan fasilitas untuk Disabilitas, areal bermain anak, fasilitas Brail, serta Kawasan food Court dalam area Rumah Sakit dapat menambah kualitas pelayanan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

3. Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan dapat membantu masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah terutama di ruangan Unit Gawat Darurat (UGD) dimana petugas harus cermat dalam melayani pasien apalagi jika ada pasien baru dalam keadaan kritis dan saat pasien membutuhkan perawatan medis. Pelayanan dilihat baik itu dari kemampuan menggunakan alat medis, kecakapan petugas dalam melayani pasien dan daya tanggap yang baik serta petugas yang ramah terhadap pasien terutama pasien BPJS sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Semakin handal petugas kesehatan dalam pelayanan pada pasien BPJS maka semakin tinggi pula penilaian masyarakat terkait pelayanan yang ada. Akan tetapi waktu pelayanan perlu dibenahi kembali.

Selain itu jaminan (assurance) mencakup kemampuan, pengetahuan sifat dan kesopanan yang dimiliki oleh petugas yang bisa dipercaya oleh pasien, dengan petugas sering bersikap sopan dapat menguasai pengetahuan serta keterampilan dalam menangani masing-masing pertanyaan atau keluhan dari pasien sehingga pasien merasa nyaman, aman terpercaya tanpa terbebani dengan psikologis yang lainnya, dilihat dari data pengunjung rumah sakit dari tahun 2022 bulan januari sampai bulan juni 2023 mengalami peningkatan pasien yang berobat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka di kemukakan simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 14,480 + 0,218X$. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 14,480 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 14,480, sedangkan 0,218 yang bertanda positif yang diartikan setiap

kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,218 dengan variabel lain tetap serta dilihat dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,053 artinya 5,3% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 94,7% dipengaruhi oleh variabel- variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Kinerja petugas yang sangat cepat, tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan satu dengan yang lainnya, mampu memberikan kepuasan dan harapan tersendiri kepada pasien sehingga kunjungan Rumah Sakit semakin meningkat.

B. Saran

Dengan memperhatikan pembahasan yang dikemukakan, maka penulis menyampaikan saran-saran, sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Barat dapat melaksanakan Kerjasama dengan BPJS Cabang Bima tentang pengaktifan BPJS dari 14 hari menjadi 1 hari dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna BPJS.
2. Diharapkan kepada seluruh staf RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat agar lebih meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien dan biaya pengobatan harus lebih diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit

DAFTAR RUJUKAN

- Bailia, J.F.T., Agus S. Soegoto., dan Sjendry S.R. Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.2 No.3 (2014). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>.
- Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

- Fandy Tjiptono. 2014. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Fauziah, Alfi An-Nafi'. 2012. Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsui Kustati Surakarta. Skripsi kesehatan kerja tidak diterbitkan
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis SPSS. Edisi ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Marketing Management Edisi 14*. England: Pearson.
- Ningrum, Rinda Mustika. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 1 No 1.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi.
- Putri, Baby Sivilia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS kesehatan terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis vol.2, No.1, halaman 1-12
- Rizal, Rosiana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. Jurnal Sians Farmasi & Kimia, 3(2), 108-114
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi. Arikunto. 2016. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supriyanti, Erna. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. Journal Of Management. ISSN:5202-7689
- Tjiptono 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Vol 1 nomor 01, Maret 2016. Diambil dari: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/ctzen/articale/view/19312>. (5 januari 2018) Yulianti, Nona. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. E- Proceeding of Management: vol.2, No.2 Agustus 2015|Page 2056
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andy, Yogyakarta. Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Andy, Yogyakarta
- Widhya, Christina Utami. 2013. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat
- Windasari 2017. *Excellent Service* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.