

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat

Petrus Loo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ITMI Medan
petrus.loo@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is influenced by the quality of services and health facilities. Hospitals must be able to maintain good quality services and health facilities for patients in order to compete with hospitals with better quality services and health facilities. Quality of service is a potential weapon to beat competitors. Health facilities are an important factor in influencing patient satisfaction. Friendly service and good health facilities can increase patient satisfaction resulting in an increase in patient visits. The purpose of this study was to determine or analyze the effect of service quality and health facilities on BPJS patient satisfaction at the hospital. Insani Stabat. This research was conducted at the hospital. Insani Stabat. The type of research used is descriptive quantitative research. The results showed that the variables of service quality and health facilities had an effect either partially or simultaneously on the satisfaction of BPJS patients at the hospital. Insani Stabat. The R Square value of 80.5% indicates that 80.5% of the variable ability of service quality (X1) and health facilities (X2) has an effect on patient satisfaction (Y) at the hospital. Insani Stabat while the remaining 19.5% is the influence of other independent variables that are not explained or not examined by researchers in this study such as location, price and administrative system variables.

ABSTRAK

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan. Rumah sakit harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatanyang baik kepadapatient agar dapat bersaing dengan rumah sakit yang kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatannya lebih baik. Kualitas pelayanan merupakan senjata potensial untuk mengalahkan pesaing. Fasilitas kesehatan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah dan fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat. Penelitian ini dilakukan pada RS. Insani Stabat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat. Nilai R Square sebesar 80,5% menunjukkan bahwa 80,5% kemampuan variabel kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas kesehatan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) pada RS. Insani Stabat sedangkan sisanya 19,5% merupakan pengaruh variabel bebas lain yang tidak dijelaskan atau tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini seperti variabel lokasi, harga dan sistem administrasi.

PENDAHULUAN

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit tetapi juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit dari pada upaya menjaga kesehatan serta penanggulangan atau pencegahan penyakit. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik dari pada mengobati.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit tetapi juga dengan puskesmas dan klinik-klinik kesehatan di kota-kota ataupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (2017 : 19), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan yang penyelenggaraannya sesuai dengan standart serta kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat.

RS. Insani Stabat juga tergolong tidak memiliki keistimewaan yang lebih baik dari rumah sakit lain seperti respon terhadap keluhan pasien yang lambat dan pelayanan yang tidak ramah terhadap pasien. Hal ini menyebabkan masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pada RS. Insani Stabat.

Selain kualitas pelayanan, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh rumah sakit yaitu keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu rumah sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien. Pasien akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Keberadaan fasilitas kesehatan di rumah sakit ini terbilang kurang mulai dari tidak adanya kotak saran serta jauhnya lokasi radiologi yang terpisah dari rumah sakit hingga menempuh waktu kurang lebih 15-20 menit sehingga menyulitkan pasien untuk melakukan aktivitas tersebut. Kondisi tempat radiologi yang tidak memenuhi standart juga tidak luput dari rumah sakit ini. Hal ini menyebabkan masalah yang terjadi pada fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani ini menjadi fokus utama bagi rumah sakit karena banyaknya keluhan pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit berupa lamanya penanganan tim medis dan kurang ramahnya pemilik dari pada rumah sakit itu sendiri. Hal ini yang menyebabkan masalah yang terjadi pada kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas

Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2017 : 230), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk dan pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Pengertian Fasilitas

Menurut Youti (2015 : 12) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan ataupun di dalam kantor perusahaan dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.

Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Raharjani (2014 : 13) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.

Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual maka konsumen akan merasa puas.

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk atau harapannya (Nursalam, 2013 : 17).

Kotler (2013 : 22) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan serta menerima pelayanan perawat.

POPULASI DAN SAMPEL

Adapun Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien BPJS pada RS. Insani Stabat yang berjumlah 135 orang.

Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti ini dan dianggap cocok menjadi sumber data akan menjadi sampel penelitian ini (Sugiyono, 2014 : 89). Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{135}{1 + 135 (0,1)^2}$$

$$n = 57,4 \text{ dibulatkan menjadi } 57 \text{ orang}$$

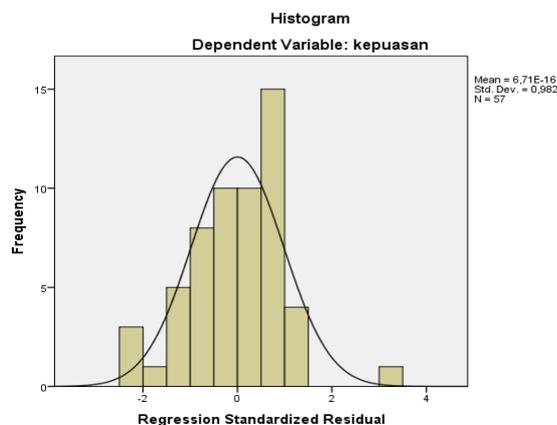
Hasil perhitungan sampel setelah hasil pembulatan diperoleh sampel sebanyak 57 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 1.1. di bawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Gambar 1.1. Uji Normalitas Data

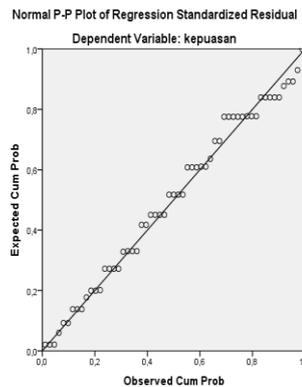
Berdasarkan Gambar 1.1. dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi normal hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut di mana tidak menceng ke kiri atau ke kanan.

Di luar dari pengujian normalitas yang dilihat melalui grafik maka dapat (K-S) *Test*. Normalitas residual diuji dengan hipotesis sebagai berikut :

- a. H_0 : Residual terdistribusi dengan normal.
- b. H_1 : Residual tidak terdistribusi dengan normal.

Statistik uji yang digunakan adalah uji *One-sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S) *Test*. Kriteria yang digunakan adalah :

1. Terima H_0 bila signifikan $K-S > \alpha$ (0,05).
2. Tolak H_0 bila signifikan $K-S < \alpha$ (0,05).



Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Gambar 1.2. Grafik P-Plot Normalitas

Berdasarkan Gambar 1.2. di atas dapat dilihat bahwa penyebaran data berada pada sekitar garis diagonal dan mengikuti garis arah diagonal maka nilai residual terstandarisasi. Dengan demikian, model regresi hipotesis tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Hasil perhitungan uji normalitas *One-sample Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 1.1.
Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,61375529
Most Extreme Differences	Absolute	,095
	Positive	,068
	Negative	-,095
Kolmogorov-Smirnov Z		,720
Asymp. Sig. (2-tailed)		,678

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Dari Tabel 1.1. di atas diperoleh sig. K-S > 0,05 (nilai α) yaitu 0,678 > 0,05. Dengan demikian, terima H_0 artinya residual terdistribusi dengan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini adalah menggunakan uji VIF untuk masing-masing variabel lebih besar atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independent*. Bila nilai VIF lebih besar > 10 maka indikasikan model tersebut memiliki gejala multikolinearitas.

Uji Multikolineritas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini adalah menggunakan uji VIF untuk masing-masing variabel lebih besar atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independent*. Bila nilai VIF lebih besar > 10 maka indikasikan model tersebut memiliki gejala multikolinearitas.

Hasil perhitungan multikolinearitas dengan menggunakan uji VIF dapatlah dilihat pada Tabel 1.2. berikut ini :

Tabel 1.2.
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
kualitas	,350	2,861
fasilitas	,350	2,861

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Pengambilan keputusan :

1. VIF > 10 maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas.
2. VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinearitas.

Tolerance < 0,1 maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas.

Tolerance > 0,1 maka tidak terdapat multikolinearitas.

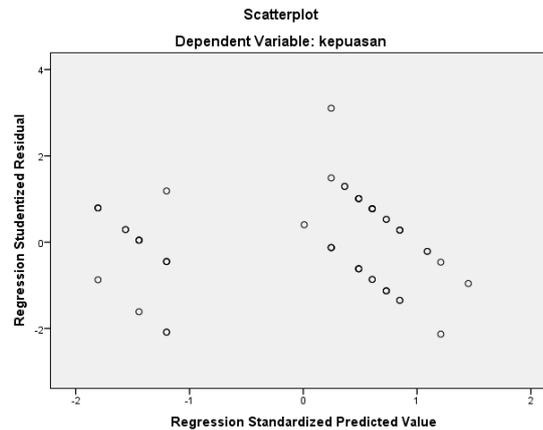
Hasil pengujian :

Pada Tabel 1.2. dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka tidak ditemukan masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar berikut ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)
Gambar 1.3. Grafik Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan pada Gambar 1.3. di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi hipotesis ini terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

Uji Tegresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) berupa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap variabel terikat (Y) berupa kepuasan pasien peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical packages for the Social Science*) versi 21.00. Hasil *output* yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 1.3.
Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,601	,846	
	kualitas	,302	,066	,465
	fasilitas	,449	,095	,479

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan pada Tabel 1.3. di atas maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian adalah :

$$Y = 0,601 + 0,302 X_1 + 0,449 X_2 + e$$

Pada persamaan tersebut dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) = 0,601. Artinya walaupun variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2) bernilai tetap maka kepuasan pasien (Y) pada RS. Insani Stabat adalah tetap sebesar 0,601. Variabel kualitas pelayanan X_1 (b_1) = 0,302. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS atau dengan kata lain jika variabel kualitas pelayanan semakin diperbaiki sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien

akan bertambah besar 0,302. Variabel fasilitas kesehatan X_2 (b_2) = 0,449. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien atau dengan kata lain jika variabel fasilitas kesehatan semakin diperbaiki sebesar satu-satuan maka kepuasan pasien akan bertambah 0,449.

Uji Hipotesis

UJI - F

Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan) secara serempak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien BPJS). Hasil *F-test* ini pada *output* SPSS versi 21.00 dapat dilihat pada Tabel.

Hasil pengujian :

Model hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

H_0 : $b_i = 0$ (Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara serempak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat).

H_1 : $b_i \neq 0$ (Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) (n-k), (k-1).

Derajat pembilang = $k-1 = 3-1 = 2$

Derajat penyebut = $n-k = 57-3 = 54$

$F_{tabel} 0,05 (2 ; 54) = 3,17$

Keterangan :

n = Jumlah sampel penelitian

k = Jumlah variabel bebas dan terikat

a. H_0 diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha < 5\%$.

b. H_0 ditolak (H_1 diterima) bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha > 5\%$.

Nilai F_{hitung} diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21.00 seperti terlihat pada Tabel 1.4. berikut ini :

Tabel 1.4.
Hasil Uji Serempak
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	86,940	2	43,470	111,277	,000 ^b
Residual	21,095	54	,391		
Total	108,035	56			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas

Sumber : Hasil Penelitian, 2018-(Data Diolah)

Pada Tabel 1.4. dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 111,277. Pada tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} tersebut signifikan. Nilai signifikan 0,000 < 0,05 pada nilai $F_{tabel} = 3,17$. Berdasarkan kriteria uji hipotesis jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel

kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.

UJI- t

Uji-t yaitu menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat atau tidak dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

- $H_0 : b_1 = 0$ (Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat).
- $H_1 : b_1 \neq 0$ (Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat).

Hipotesis dapat diketahui apakah diterima atau ditolak yaitu dengan melakukan perbandingan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Kriterianya penilaian hipotesis pada uji-t (Sarwono dan Suhayati, 2014 : 126) ini adalah :

- H_0 ditolak jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ jika signifikansi $> 0,05$.
- H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ jika signifikansi $< 0,05$.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 1.5. berikut :

Tabel 1.5.
Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	,711	,480
	kualitas	4,567	,000
	fasilitas	4,713	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Nilai t_{tabel} diperoleh dengan cara :

Penyebut (df) = $n - k$

$$= 57 - 3$$

$$= 54, t_{tabel} 0,05$$

$$\text{Jadi, } t_{tabel} (54) = 2,004$$

Berdasarkan Tabel 1.5. di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

- Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (4,567) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (2,004) atau nilai sig. t untuk variabel kualitas pelayanan (0,000) lebih kecil dari α atau alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.
- Nilai t_{hitung} variabel fasilitas kesehatan (4,713) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (2,004) atau nilai sig. t untuk variabel fasilitas kesehatan (0,000) lebih kecil dari α atau alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk variabel fasilitas kesehatan. Dengan demikian, secara parsial fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y) pada RS. Insani Stabat.

Tabel 1.6
Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,897 ^a	,805	,798	,62502

a. Predictors: (Constant), fasilitas, kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 1.6. diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa 80,5% variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat sedangkan sisanya 19,5 % adalah merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian seperti variabel harga, lokasi dan sistem administrasi.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RS. Insani Stabat

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas menyimpulkan bahwa uji parsial (uji-t) pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini terlihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan nilai $t_{hitung} (4,567) > t_{tabel} (2,004)$ artinya jika variabel kualitas pelayanan lebih ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian ini sesuai dengan teori dari penelitian terdahulu atas nama Atnawati dan Wahyuddin (2007) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RS. Insani Stabat

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas menyimpulkan bahwa uji parsial (uji-t) pada variabel fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,713) > t_{tabel} (2,004)$ artinya jika variabel fasilitas kesehatan lebih ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian ini sesuai dengan teori dari penelitian terdahulu atas nama Taufik Widitomo (2009) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RS. Insani Stabat

Pada uji serempak (uji F) variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat dan pengaruhnya adalah positif

dengan taraf signifikan (α) adalah 5%. Dengan melihat probabilitas (sig.) yang lebih kecil dari taraf signifikan ($0,000 < 0,05$) dan nilai F_{hitung} ($111,277$) $> F_{\text{tabel}}$ ($3,17$) maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan tersebut diterima dan berpengaruh positif. Penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu atas nama Wahyu Kartika Aji (2011) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara serempak kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS. Dari hasil penelitian ini peneliti memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa 80,5% variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan (X_1 dan X_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien BPJS (Y) pada RS. Insani Stabat sedangkan sisanya 19,5% merupakan pengaruh dari variabel lain bebas lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian seperti variabel harga, lokasi dan sistem administrasi.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.
2. Secara parsial fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RS. Insani Stabat.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R *Square* sebesar 80,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa 80,5% variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien BPJS (Y) pada RS. Insani Stabat sedangkan sisanya 19,5% merupakan pengaruh variabel bebas lain yang tidak dijelaskan seperti harga, lokasi dan sistem administrasi.

Saran

1. Sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan yang baik seperti kecepatan dalam menangani pasien, ruangan yang bersih atau nyaman dan perhatian terhadap keluhan pasien sehingga pasien melakukan perawatan ulang.
2. Sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan faktor fasilitas kesehatan seperti peralatan medis yang lengkap, kondisi atau fungsi fasilitas kesehatan yang baik dan kemudahan penggunaan fasilitas kesehatan.
3. Sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan faktor kepuasan pasien seperti mempekerjakan *team* ahli yang mempunyai ilmu pengetahuan yang luas tentang medis agar dapat mengatasi keluhan pasien, menjaga citra merek dari rumah sakit itu sendiri dan mempermudah segala urusan administrasi.
4. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan kualitas pelayanan yang baik, ramah dan cepat tanggap. Untuk mempertahankan fasilitas kesehatan sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan dari segi kelengkapan alat medis, kemudahan penggunaan alat medis dan kebersihannya agar pasien dapat dengan nyaman menjalani pengobatan. Untuk mempertahankan kepuasan pasien sebaiknya rumah sakit mempertimbangkan faktor lain seperti variabel harga, lokasi dan sistem administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2015. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arlina Nurbaity dan Martin. 2009. Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. Artikel Skripsi USU.
- Atmawati dan Wahyuddin 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Artikel Skripsi*. Program MM-UMS.
- Azwar. 2017. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Budiastuti. 2014. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Trans Info Media.
- Garvin. 2017. *Manajemen Quality*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hadi. 2013. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kertajaya. 2013. *Marketing Mix*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kotler. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke -12 : Erlangga
- _____. 2015. *Marketing Manajemen*. Edisi 14. Global Edition : Pearson Prentice Hall.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Manurung. 2017. *Financial Planner : Paduan Praktis Mengelola Keuangan Keluarga*. Jakarta : Buku Kompas.
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pio Sumampouw dan Triyono. 2008. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Angkasa Pura I Bandara Udara Sam Ratulangi Manado. Artikel Skripsi Universitas Sam Ratulangi.
- Pohan. 2014. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Raharjani. 2014. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ross. 2015. *Pengantar Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat
- Sarwono dan Suhayati. 2014. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

- Sugiono. 2013. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2015. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Taufik Widaditomo. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi Kasus pada RSUD Kota Semarang). Artikel Skripsi
- Tjiptono dan Chandra. 2013. *Pemasaran Jasa*. Cetakan I. Edisi I. Yogyakarta : Andi. Universitas Dionegoro.
- _____. 2014 *Strategi Pemasaran*. Cetakan I. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2015. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2017. *Pemasaran Jasa*. Cetakan 4. Edisi I. Yogyakarta : Andi.
- Wibowo. 2016. *Prilaku Dalam Organisasi*. Edisi 1-2. Jakarta : Rajawali pers.
- Yamit. 2014. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* . Yogyakarta : Ekonesia.
- Yoeti. 2015. *Perencanaan Strategi Pemasaran*. Jakarta : Pradaya Pramita.
- Yuwono. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.