

PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DIRUMAH SAKIT MOH RIDWAN MEURAKSA JAKARTA

Syaiful Rahman dan Har Adi Basri

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

Syaifulrahman80@gmail.com

Abstract. Health service facilities to the community are shown through hospitals and the government has made a policy on health insurance which is a component of the health funding system, as a step to realize Universal coverage or can be interpreted as a guarantee of health services for the entire population. This study aims to analyze the influence of trust, quality of service and facilities on BPJS patient satisfaction. The population in this study were all BPJS outpatients who were treated at Moh Ridwan Meuraksa Hospital in Jakarta. With a total sample of 100 respondents taken using the purposive sampling method. The analysis technique used is a statistical test of multiple linear regression analysis. The results of the study found that the influence of trust, service quality and facilities had a positive impact on patient satisfaction and service quality variables were found to be the most dominant. And the results of the study with the t test show that the variable trust has a significant effect on patient satisfaction, service quality has a significant effect on patient satisfaction and facilities have a significant effect on patient satisfaction, then for the f test results indicate that the trust variable, service quality and facilities jointly influence significant to patient satisfaction.

Keywords: trust, service quality, facilities, patient satisfaction

Abstrak. Sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat ditunjukkan melalui rumah sakit dan pemerintah sudah membuat kebijakan tentang jaminan kesehatan yang merupakan komponen dari sistem pendanaan kesehatan, sebagai langkah untuk mewujudkan *universal coverage* atau dapat diartikan sebagai jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien BPJS. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan berupa uji statistik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ditemukan bahwa pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki dampak positif pada kepuasan pasien dan variabel kualitas pelayanan ditemukan paling banyak dominan. Dan hasil penelitian dengan uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kemudian untuk hasil uji f menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat ditunjukkan melalui rumah sakit, seperti yang disebutkan dalam WHO (*World Health Organization*), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pemerintah sudah membuat kebijakan tentang jaminan kesehatan yang merupakan komponen dari sistem pendanaan kesehatan, sebagai langkah untuk mewujudkan *Universal coverage* atau dapat diartikan sebagai jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduk. Sampai saat ini keberlangsungan BPJS Kesehatan mengalami pro-kontra di tengah-tengah masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan tingkat pertama ataupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Banyak manfaat namun juga banyak keluhannya.

Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa (RS MRM) adalah salah satu rumah sakit rujukan dari sarana pelayanan kesehatan yang ada di bawah Kodam Jaya yang menerima pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan dan merupakan rumah sakit tentara tingkat II Kodam Jaya yang memberikan pelayanan kesehatan di wilayah kesehatan Kodam Jaya. Untuk Masyarakat umum sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis. Apabila peserta memerlukan pelayanan lanjutan oleh dokter spesialis, maka peserta dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan tingkat kedua atau fasilitas kesehatan sekunder. Dengan banyaknya prajurit yang harus dilayani (meliputi prajurit dan keluarganya yang berada di wilayah Kodam Jaya), maka rumah sakit memerlukan dukungan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di RS MRM Jakarta.

KAJIAN TEORI

Kepercayaan. Menurut McKnight, Kacmar, dan Choudry (dalam Bachmann dan Zaheer, 2006), kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. McKnight *et al* (2002a) menyatakan bahwa ada dua dimensi kepercayaan konsumen, yaitu :

1. Mempercayai kepercayaan
2. Mempercayakan niat

Kualitas pelayanan. Menurut Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Menurut Lupiyoadi (2006:70). Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas
2. Responsif
3. Kepastian jaminan
4. Empati
5. Nyata

Fasilitas. Menurut Yazid (2005:136) merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau the servicescape (mencakup : lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa adalah:

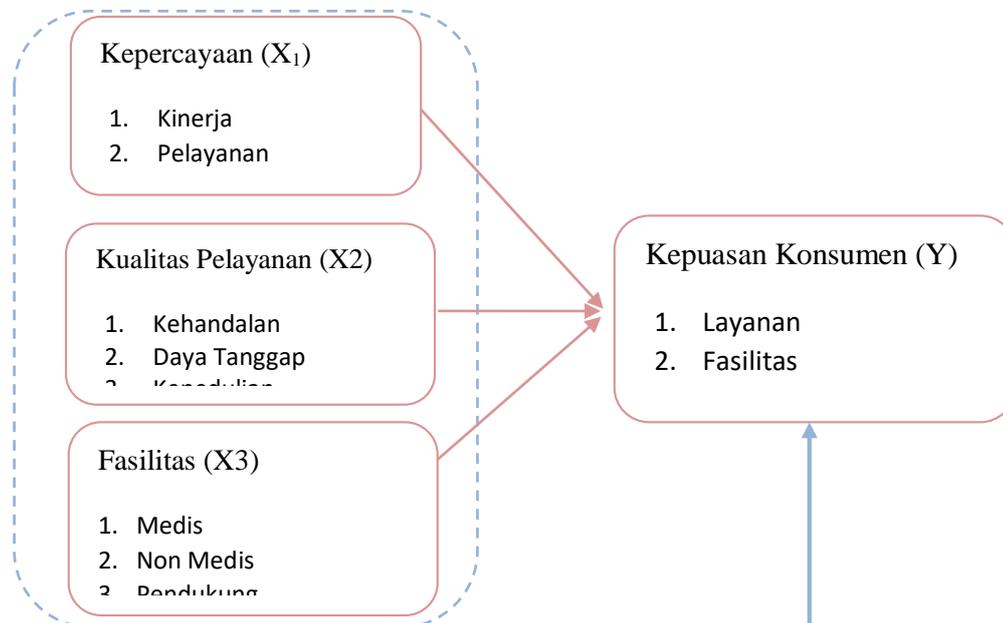
1. Sifat dan tujuan organisasi
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat
3. Fleksibilitas
4. Faktor estetis
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar
6. Biaya konstruksi dan operasi

Keputusan konsumen. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil)

produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2001:158), ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1. Produk
2. Harga
3. Emosional
4. Biaya dan kemudahan
5. Pelayanan

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1: Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS MRM.
H2: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS MRM.
H3: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS MRM.
H4: Kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan RS MRM.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatif kuantitatif karena ingin menjelaskan hubungan antara variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Desain penelitian yang penulis gunakan adalah metode survei dengan alat bantu kuisioner yang didasarkan pada persepsi responden menurut skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS kesehatan yang sudah pernah berobat minimal dua kali di RS MRM Jakarta. Sedangkan jumlah sampel untuk penelitian yaitu sebanyak 100 responden yang diambil berdasarkan metode *purposive sampling*.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji signifikansi dan analisis korelasi antar dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas. Hasil uji validitas untuk masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel X1			Variabel X2			Variabel X3			Variabel Y		
P	rhitung	Keterangan	P	rhitung	Keterangan	P	rhitung	Keterangan	P	rhitung	Keterangan
P1	,683**	Valid	P1	,631**	Valid	P1	,834**	Valid	P1	,780**	Valid
P2	,626**	Valid	P2	,855**	Valid	P2	,667**	Valid	P2	,698**	Valid
P3	,611**	Valid	P3	,776**	Valid	P3	,757**	Valid	P3	,824**	Valid
P4	,658**	Valid	P4	,748**	Valid	P4	,726**	Valid	P4	,810**	Valid
P5	,739**	Valid	P5	,747**	Valid	P5	,700**	Valid	P5	,777**	Valid
P6	,758**	Valid	P6	,753**	Valid	P6	,791**	Valid	P6	,684**	Valid
P7	,706**	Valid	P7	,802**	Valid	P7	,799**	Valid			
P8	,793**	Valid	P8	,851**	Valid	P8	,592**	Valid			
P9	,731**	Valid	P9	,746**	Valid	P9	,792**	Valid			

Sumber : hasil olah data (2018)

Uji Reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Nilai Standar	Kesimpulan
Kepercayaan	0,869	9	0,60	<i>Reliabel</i>
Kualitas pelayanan	0,909	9	0,60	<i>Reliabel</i>
Fasilitas	0,893	9	0,60	<i>Reliabel</i>
Kepuasan pasien BPJS	0,854	6	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber : hasil olah data (2018)

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa nilai *cronbach alpha* dari hasil perhitungan seluruh variabel berkisar antara 0 sampai 1 atau dengan kata lain nilai alpha > 0,6 (nilai standar) sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan sudah sangat reliabel, sehingga instrumen dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Uji Normalitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,38939893
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,107
	Negative	,082
Kolmogorov-Smirnov Z		-,107
Asymp. Sig. (2-tailed)		1,072
		,200

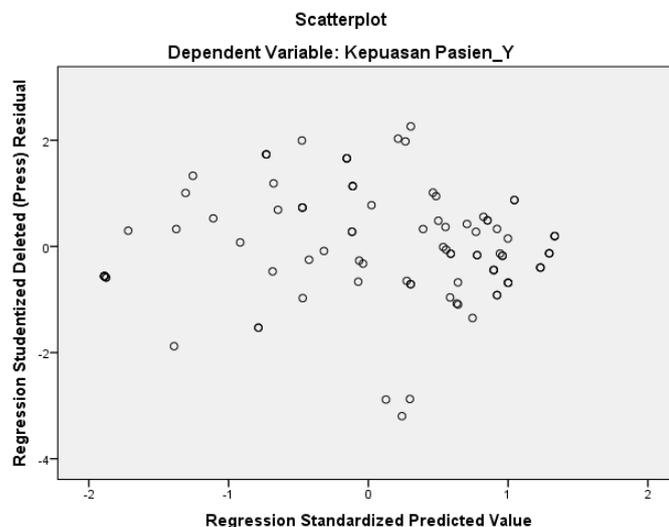
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber : hasil olah data (2018)

Dari tabel statistik di atas terlihat bahwa model regresi untuk semua variabel berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. (0,200) > 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pasien BPJS kesehatan dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Heterokedastisitas. Hasil uji heterokedasitas dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : hasil olah data (2018)

Dari grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta sebaran baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien BPJS kesehatan berdasar masukan variabel independennya.

Uji Multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
Kepercayaan_X1	,212	4,724
Kualitas Pelayanan_X2	,152	6,589
Fasilitas_X3	,247	4,052

Dependent Variable : Kepuasan Pasien Y

Sumber : hasil olah data (2018)

Dari Tabel 5, terlihat nilai VIF prediktor <10, sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut terbebas dari persoalan multikolinearitas.

Analisa Koefisien Korelasi. Hasil koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,921 ^a	,848	,843	2,42645

a. Predictors: (Constant), Fasilitas_X3, Kepercayaan_X1, Kualitas Pelayanan_X2

Sumber : hasil olah data (2018)

Dari hasil uji SPSS pada Tabel 6, diketahui nilai Adjusted R Square = 0,848 melebihi 0,5. Artinya kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai hubungan kuat dan positif terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan di Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta.

Analisa Koefisien Determinasi. Dari hasil pengolahan data SPSS pada Tabel 4.7 diatas, dengan melihat nilai Adjusted R square yaitu sebesar 0,843 maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\%$ yaitu $0,843 \times 100\% = 84,3\%$. Dapat disimpulkan bahwa sebesar 84,3% kepuasan pasien BPJS kesehatan yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas, dan sisanya dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisa Koefisien Regresi Berganda. Hasil koefisien regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Koefisien Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,554	1,018		-1,526	,130
Kepercayaan_X1	,224	,066	,294	3,406	,001
Kualitas Pelayanan_X2	,319	,075	,435	4,264	,000
Fasilitas_X3	,162	,055	,237	2,956	,004
R Square			0,848		
F Hitung				178,837	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien_Y

Sumber : hasil olah data (2018)

Dari hasil pengolahan data SPSS pada Tabel 7 di atas dapat diketahui persamaan regresinya $Y = -1,554 + 0,224 X_1 + 0,319 X_2 + 0,162 X_3$, yang artinya dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta -1,554 jika kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap konstan, maka nilai kepuasan pasien adalah sebesar -1,554, namun tidak signifikan.
- 2) Kepercayaan (X1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan pasien sebesar 0,224.
- 3) Kualitas pelayanan (X2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan pasien sebesar 0,319.
- 4) Fasilitas (X3) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada kepuasan pasien sebesar 0,162
- 5) Dari test signifikansi semua variabel penelitian berpengaruh nyata secara positif terhadap kepuasan pasien karena nilai t hitung > t tabel (1.662).
- 6) Diketahui nilai Adjusted $R^2 = 0,843$ melebihi 0,5. Artinya dapat disimpulkan bahwa sebesar 84,8% kepuasan pasien BPJS kesehatan yang terjadi dapat dijelaskan dengan

menggunakan kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas, dan sisanya dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

- 7) Uji F-simultan diketahui melalui F hitung sebesar $178,837 > F$ tabel (2,699). Artinya kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Analisis Korelasi Antar Dimensi. Hasil uji korelasi antar dimensi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Matriks Korelasi Antar Dimensi

Variabel Bebas	Dimensi	Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pasien	
		Layanan	Fasilitas
Kepercayaan	Kinerja	750**	718**
	Pelayanan	754**	715**
	Prosedur	775**	706**
	Kehandalan	751**	722**
Kualitas Pelayanan	Daya Tanggap	763**	768**
	Kepedulian	763**	719**
	Medis	621**	814**
Fasilitas	Non Medis	714**	731**
	Pendukung	594**	497**

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 8 tentang Interpretasi Koefisien Korelasi, maka korelasi antar dimensi di dalam tabel 8 dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Korelasi Dimensi Variabel Kepercayaan dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka *Pearson Correlation* (r) dimensi pada variabel kepercayaan (X_1) memiliki hubungan pada range kuat terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dan yang paling tinggi ada pada dimensi prosedur terhadap layanan yaitu sebesar 0,775. Hal ini dapat dikatakan bahwa suatu prosedur yang diterapkan oleh Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta akan menunjukkan layanan yang seperti apa terhadap pasien, yang kemudian akan berpengaruh pada kepuasan pasien tersebut apakah merasa puas dan baik atau tidak dalam hal ini.

Korelasi Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka *Pearson Correlation* (r) dimensi pada variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki hubungan pada range kuat terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dan yang paling tinggi ada pada dimensi daya tanggap terhadap fasilitas yaitu sebesar 0,768. Hal ini dapat dikatakan bahwa ketika pihak Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta memiliki daya tanggap terhadap pasien, maka akan mengerti apa yang harus dimaksimalkan dalam segi pelayanan dan fasilitas seperti apa yang harus disediakan, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang di terapkan oleh pihak rumah sakit.

Korelasi Dimensi Variabel Fasilitas dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka *Pearson Correlation* (r) dimensi pada variabel fasilitas (X_3) memiliki hubungan pada range sedang sampai dengan kuat terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dan yang paling tinggi ada pada dimensi medis terhadap fasilitas yaitu sebesar 0,814. Hal ini menunjukkan bahwa tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pasien akan merasa puas ketika fasilitas medis yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta baik dan memiliki kualitas yang baik, sehingga bisa menangani pasien dengan baik dan maksimal terlebih lagi Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta merupakan rumah sakit rujukan pusat atau tertinggi.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dalam penelitian ini, terlihat pada tabel Uji t bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta. Berdasarkan teori Trust-Commitment menurut Morgan dan Hunt, (1994) trust adalah satu variable kunci untuk memelihara suatu hubungan jangka panjang, termasuk pada sebuah merek. Hubungan jangka panjang akan meningkatkan tingkat trust konsumen terhadap harapan yang akan diterima dari perusahaan (Gwinner, Gremler dan Bitner dalam Simon, Auh dan Smalley, 2005), sehingga akan mengurangi kegelisahan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya.

Sehingga dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, dan terciptanya kepercayaan ini merupakan salah satu keberhasilan proses pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dari pasien terhadap jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Dan dalam hal ini pasien BPJS kesehatan yang melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan bisa menggantungkannya pada rumah sakit ini. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lau dan Lee (1999) mendefinisikan bahwa kepercayaan sebagai kesediaan (willingness) seseorang untuk menggantungkannya pada pihak lain dengan resiko tertentu.

Dimana hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil analisis variabel kepercayaan, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah prosedur layanan, hal ini dikarenakan rumah sakit tetap memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien dengan baik sesuai dengan harapan pasien dan menerima pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan tanpa membedakan bentuk layanannya dengan prosedur yang mudah, dengan demikian dapat memberikan rasa puas bagi para pasien.

Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan kepercayaan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan rumah sakit karena merasa puas dengan layanan dari Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Winahyuningsih, P yang mengatakan bahwa secara parsial kepercayaan dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dalam penelitian ini, terlihat pada tabel Uji t bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta.

Dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta telah sesuai dengan ekspektasi para pasien karena hal ini merupakan faktor yang sangat penting dan merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan.

Menurut Kotler (2000:25) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan

Dalam hal ini Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta telah handal dalam memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kehandalan rumah sakit oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut dan pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta sudah baik. Selain itu pegawai rumah sakit memahami kebutuhan pasien dan bertindak demi kepentingan pasien serta

senantiasa membantu pasien, sehingga pasien puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta tidak membedakan pasien BPJS dengan pasien umum atau pasien lainnya. Kemudian daya tanggap dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan dengan tanggap sehingga pasien puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wididana.K tahun 2017 menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Harfika.J dan Abdullah.N tahun 2017 menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dalam penelitian ini, terlihat pada tabel Uji t bahwa fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta. Menurut Lupiyoadi (2006:150) Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga adalah alat untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya. Dan Tjiptono dan Chandra (2005:93) mengatakan pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan.

Dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pasien rumah sakit merasa bahwa fasilitas ruang rawat jalan ataupun yang diberikan oleh Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta telah meningkatkan kepuasan pasien karena telah menerima pelayanan yang baik atau berkualitas bagi mereka. Pada dasarnya rumah sakit merupakan tempat yang memberikan pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas rawat jalan Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta diberikan dengan optimal tanpa membedakan apakah pasien BPJS ataupun pasien umum, sehingga rumah sakit mendapatkan feed back yang baik dari pasien karena fasilitas dimana pasien mendapatkan perawatan atau pemeriksaan, rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Toriq.M tahun 2014 mengatakan bahwa secara parsial menunjukkan masing-masing variable fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Kepercayaan, Kualitas pelayanan Dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan uji simultan menunjukkan secara bersama-sama variable kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas pasien BPJS pada Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta maka semakin meningkatkan pula kepuasan pasien BPJS.

Terciptanya kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta, hal ini karena kinerja layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati. Secara umum bila pelayanan yang diberikan dapat menciptakan keyakinan bagi pasien maka reputasi Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta termasuk baik, dengan persepsi baik yang timbul maka berakibat pada munculnya kepuasan bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta.

Dan suatu kepuasan yang timbul tersebut akan terjadi apabila terdapat fasilitas yang baik pula dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Moh. Ridwan Meuraksa Jakarta. Apabila pelayanan sudah baik namun tidak memiliki fasilitas yang mumpuni maka akan mengurangi kepuasan pasien karena kurang dari harapan yang dimiliki oleh pasien.

Sesuai dengan yang dituturkan oleh Yazid (2005:74) hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan kepuasan konsumen, perusahaan akan menarik konsumen membina hubungan dalam jangka panjang dengan cara memberikan fasilitas dan pelayanan yang

maksimal kepada pelanggan. Selama mereka diberi produk dan jasa yang berkualitas secara fasilitas dan pelayanan yang terbaik di setiap kesempatan mereka akan percaya dan akhirnya konsumen terpuaskan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mongkaren.S, 2013 fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Winahyuningsih.P mengatakan secara parsial kepercayaan dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

PENUTUP

Kesimpulan. Dari hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas baik sendiri-sendiri maupun bersama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR, dengan uraian sebagai berikut:

1. Kepercayaan layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR. Dimensi kesehatan fisik dan mental paling dominan terhadap kepuasan pasien BPJS RS RMR.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR. Dimensi kualitas pelayanan fisik yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, seiring meningkatnya kualitas pelayanan seorang pasien BPJS yang ditandai dengan kualitas pelayanan fisik, maka akan terjadi peningkatan pula terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR tersebut pada kualitas pelayannya.
3. Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR. Dimensi kegiatan diklat yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Dengan demikian, seiring meningkatnya dimensi kualitas, maka akan terjadi peningkatan pula terhadap kepuasan pasien BPJS di RS RMR tersebut pada fasilitasnya.
4. Kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien BPJS di RS RMR. Dari hasil uji bersama dapat disimpulkan bahwa sumbangan bersama Kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kepuasan pasien BPJS di RS RMR adalah lebih kuat dibandingkan dengan variabel lain yang tidak diteliti. Artinya Kepercayaan, kualitas pelayanan dan fasilitas bersinergi yang memberikan kepuasan pasien BPJS sehingga meningkatkan kinerja pasien BPJS.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan maka hal-hal yang masih kurang perlu segera diperbaiki, diantaranya adalah:
 - a. Petugas pelayanan hendaknya dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pasien.
 - b. Petugas pelayanan agar dapat memberi pelayanan dengan lebih ramah kepada seluruh pasien tanpa membedakan.
 - c. Petugas pelayanan memahami dan menyadari bahwa kepuasan pasien merupakan tujuan utama yang harus dicapai sehingga masing-masing individu berpartisipasi aktif untuk mewujudkan kepuasan pasien dimaksud, diantaranya dengan meningkatkan kedisiplinan kerja, memberi pelayanan yang lebih ramah dan lain-lain.
2. Manajemen RS RMR Jakarta agar memperhatikan kemampuan dan penampilan sarana serta prasarana fisik yang dapat diandalkan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesan profesionalisme di mata konsumen atau pasien.
3. Manajemen RS RMR agar selalu meningkatkan jaminan atas kemampuan dalam menumbuhkan perasaan aman pada para konsumen. (misal karyawan dapat menangani masalah dengan profesional), memberikan perhatian pada pasien saat melakukan transaksi, keramahan dan kesiapan karyawan. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik.

4. Manajemen RS MRM agar selalu mengingatkan karyawannya untuk menjaga kesopanan dalam berperilaku dan bersikap serta dapat dipercaya atas semua ucapan serta tindakannya. Hal ini dilakukan agar kepuasan konsumen yang menjadi pasiennya tetap terjaga.
5. RS MRM telah memiliki fasilitas kesehatan yang cukup memadai yaitu dengan adanya alat rontgen, ruang laboratorium, lahan parkir dan lainnya. Namun agar mampu menunjang pelayanan yang maksimal terhadap pasien, maka sangat penting sekali fasilitas yang sudah dimiliki tersebut difungsikan dengan maksimal.
6. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien BPJS kesehatan menggunakan variabel lain, sebagai pembanding atau melengkapi hasil penelitian ini dan teori yang ada.

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Azzam.A. (2015). *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. Jurnal.
- Assaury S. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Radja Grafindo. Jakarta.
- Azwar, Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka sinar harapan. Jakarta.
- Chang.C, Tseng.T (2013) *Configural algorithms of patient satisfaction, participation in diagnostics, and treatment decisions' influences on hospital loyalty*. Jurnal.
- Darmadi, Hamid. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Alfabeta. Bandung.
- Fasochah , Hartono. (2013). *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Mediasi*. Jurnal.
- Hakim.R, Idris. (2017). *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing Edisi Baru*. MedPress. Yogyakarta.
- Hasanah.I, Pertiwi.O.K. (2010) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. Jurnal.
- Harfika.J, Abdullah.N. (2017) *Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal.
- Ishaq.M, Bhutta.M. (2014) *Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction*. Jurnal.
- Ismajli.A, Panajoti.V, (2014). *Consumer Satisfaction And Customer Loyalty In The Services Sector: A Case Study Of BKT Bank-Prishtina, Kosovo*. Jurnal.
- Kioi.S, Cowden.R, Karodia.A (2015) *An Evaluation On In-Patient Satisfaction At Meridian Equator Hospital (Nairobi, Kenya)*. Jurnal.
- Kotler, Atmstrong.G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid I. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Keller.K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Matynova.O. (2011). *Aspects of product quality control : Determination Of Quality Components And Product Quality Factor*. Jurnal
- Rosalia.M, Jafari.A. (2014) *The Effect of Production Quality Dimension on Customers Loyalty towards the Brand*. Jurnal.
- Octavia.A, (2012). *Analisis kepuasan pasien rawat inap bangsal jantung di RSUD raden matta her jambi*. Jurnal.
- Puspitasari.M, Edris.M. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospitas Pati*. Jurnal.
- Setyaningsih.I (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf*. Jurnal.
- Stan.V, Caemmerer.B (2013). *Customer Loyalty Development: The Role Of Switching Costs*. Jurnal.

- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit: Alfabeta. Bandung. Cetakan kedelapan.
- Sugiyono dan Wibowo.E. (2008). *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*. Cetakan Keempat: November, Bandung: ALFABETA.
- Sukanto dan Indriyo. (2006). *Kualitas pelayanan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Bandung ALFABETA.
- Sutrisno. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia*. Jurnal.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta. Bandung.
- Swastha B, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy, Chandra.G. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Toriq.M. (2014). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo*. Jurnal.
- Triton, P.B. (2006). *SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: ANDI.
- Utama.A. (2003) *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Jurnal.
- Wibowo.R, Ali.H, Kemalasari.R (2016) *Analysis of Servqual And Product Quality Effects on Customer. Satisfaction In Retail (A Field Research In Giant Citra Raya)*. Jurnal.
- Wididana.K (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng*. Jurnal.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Winahyuningsih. P. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*. Jurnal
- Yazid.E, (2005), *Kimia Fisika Untuk Paramedis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.