



Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613



ranahresearch@gmail.com



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Poli Penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak

Anton Hadi Saputro¹, Ida Rochmawati², Eha Saleha³

¹ Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka. Pontianak, Indonesia

antonpolri22@gmail.com

² Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka. Pontianak, Indonesia

rochmawati_i@yahoo.co.id

³ Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka. Jakarta, Indonesia,

ehasaleha@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: antonpolri22@gmail.com

Abstract: A hospital is a public facility owned by the government or private sector which has a very strategic role in efforts to improve public health services. The new paradigm of health services requires hospitals to provide quality services according to patients' needs and desires while still referring to professional and medical codes of ethics. Quality is the core of the survival of an institution. Therefore, hospitals are required to always maintain consumer trust by improving service quality so that consumer satisfaction increases. This study aims to analyze the influence of service quality on patient satisfaction at Bhayangkara Hospital, Pontianak City. The research method used in this research is a quantitative method to determine the quality of service that has the greatest impact on community satisfaction. Samples were taken from 95 patients. Data collection techniques use observation and questionnaires. The results of the research show that the influence of service quality on BPJS patient satisfaction in internal medicine poly health services at Bhayangkara Hospital, Pontianak, most of the respondents are in the satisfactory category and a small number of respondents are in the unsatisfactory category. The results of this research show that service quality, which consists of the variables reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3) and empathy (X5), has a significant effect on patient satisfaction, while the tangibles variable (X4) has no significant effect. Then the variable with the most dominant influence on patient satisfaction is the empathy variable (X5). And to improve service quality, researchers hope that Bhayangkara Hospital will test these variables, especially those that have a negative influence (tangibles X4) so that they can comply with the rules and mechanisms for improving service quality on patient satisfaction. The researcher's advice to Bhayangkara Pontianak Hospital is that nurses at Bhayangkara Pontianak Hospital should be able to maximize services according to the promised time, increase trust and responsiveness to patient complaints, and pay attention to the physical facilities of the Bhayangkara Pontianak Hospital Internal Medicine Clinic.

Keyword: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Internal Medicine Clinic, Home Sick.*

Abstrak: Rumah sakit merupakan salah satu sarana umum milik pemerintah maupun swasta yang mempunyai peranan sangat strategis dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan kedokteran. Mutu merupakan inti dari keberlangsungan hidup suatu institusi. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan cara meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pontianak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif untuk mengetahui mutu pelayanan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat. Sampel diambil sebanyak 95 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di pelayanan kesehatan poli penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak sebagian besar responden berada pada kategori memuaskan dan sebagian kecil responden berada pada kategori tidak memuaskan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel kehandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3) dan empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel bukti fisik (X4) tidak berpengaruh signifikan. Kemudian variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel empati (X5). Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti berharap kepada pihak RS Bhayangkara Pontianak agar melakukan pengujian terhadap variabel-variabel tersebut terutama yang memiliki pengaruh negatif (bukti fisik X4) sehingga dapat mematuhi kaidah dan mekanisme peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Saran peneliti kepada pihak RS Bhayangkara Pontianak yaitu perawat di RS Bhayangkara Pontianak hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, meningkatkan kepercayaan dan ketanggapanannya terhadap keluhan pasien, serta memperhatikan fasilitas fisik Klinik Penyakit Dalam RS Bhayangkara Pontianak.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik Penyakit Dalam, Home Sick.*

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Selain itu, masyarakat umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang maupun jasa dalam kehidupan bermasyarakat, karena tiap individu merupakan makhluk sosial. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Berdasarkan 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 : “Pelayanan publik adalah 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, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN nomor 63/2003)”.

Dalam hal pelayanan kesehatan menurut (Kirana, 2022) Kualitas pelayanan 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.

Saat ini rumah sakit secara umum terus berkembang baik jumlah, kapasitas maupun peralatan berdasarkan perkembangan teknologi, khususnya Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. Namun misi utama rumah sakit tetap tidak berubah, yaitu pemulihan kesehatan masyarakat, baik untuk pelayanan rumah sakit berupa rawat inap, rawat jalan, konsultasi dan pemeliharaan kesehatan (Paramita et al., 2020). Salah satu dasar penyelenggaraan pelayanan jasa kesehatan pada rumah sakit adalah kualitas pelayanan. Dimana untuk masalah kualitas pelayanan, faktor kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan rumah sakit. Sehingga tujuan akhir pemasaran pada layanan rumah sakit adalah kepuasan pelanggan yaitu pasien. Antisipasi kualitas pelayanan harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (out of pocket) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa adanya pasien rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit maka rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang dibelrikan dapat memberikan kepuasan pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat rata-rata penduduk yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tersebut (Fardiansyah et al., 2022). Kualitas pelayanan kesehatan didukung oleh banyak faktor yang ada di rumah sakit sebagai suatu sistem. Faktor-faktor tersebut adalah manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, pembiayaan, sarana dan teknologi kesehatan yang digunakan, serta interaksi kegiatan yang diselenggarakan melalui proses dan prosedur tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menghasilkan jasa atau pelayanan (Asri Parantri et al., 2023). Terkait hal tersebut, pemerintah berperan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai ketentuan pelayanan publik, kompetensi, dan standar operasional prosedur.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Dalam hal ini pemerintah mengambil kebijakan strategis salah satunya untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Upaya pemerintah dalam menyelenggarakan sistem jaminan sosial secara menyeluruh bagi rakyat Indonesia maka dibentuk salah satunya dengan adanya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Setelah adanya program BPJS dari pemerintah, masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah

program BPJS ini berjalan muncul berbagai macam tanggapan dari masyarakat. BPJS yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan, justru pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, dan mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi yang sulit, sarana dan prasarana yang terbatas, obat yang tidak ada di apotik BPJS sehingga harus membeli di luar dan menambah biaya, kamar yang kurang rapih karena menyatu dengan pasien lain, kamar penuh sehingga ada yang harus mencari rumah sakit lain dan layanan lainnya.

Pada penelitian ini akan membahas jenis pelayanan jasa yang didalamnya termasuk pelayanan jasa kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat tentunya termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, pada penelitian ini akan berfokus pada pelayanan publik dibidang jasa kesehatan terkait kepuasan pasien BPJS Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pontianak. Survei pendahuluan tentang perkembangan kunjungan pasien poli penyakit dalam peserta BPJS Kesehatan selama 3 (tiga) tahun terakhir menunjukkan jumlah kunjungan pasien poli penyakit dalam peserta BPJS kesehatan tahun 2020-2022 cenderung menurun. Penurunan kunjungan pasien poli penyakit dalam peserta BPJS kesehatan ini memberikan indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan belum optimal dan hal ini bisa menjadi salah satu isyarat adanya ketidakpuasan pasien BPJS poli penyakit dalam berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan.

Tabel 1. Jumlah kunjungan pasien poli penyakit dalam

No	Tahun	Jumlah
1	2020	1589
2	2021	1613
3	2022	1528

Sumber : Data Poli Penyakit Dalam 2023 pasien bpjs poli penyakit dalam rumah sakit Bhayangkara

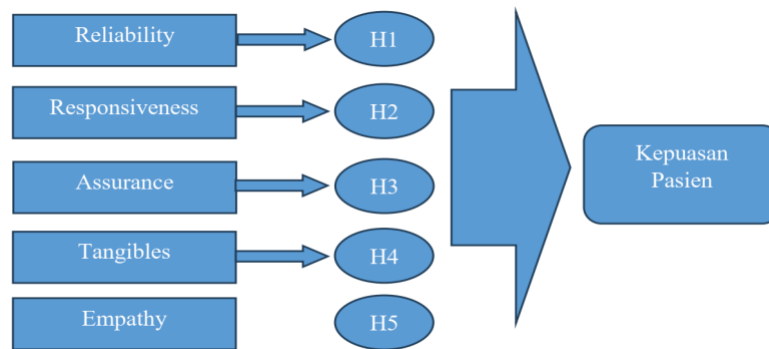
Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak merupakan salah satu Rumah Sakit pemerintah yang sudah membuat MOU dengan BPJS Kesehatan. Namun seiring berjalannya waktu, dalam pelaksanaannya ternyata masih ditemukan permasalahan yang muncul pada pasien BPJS kesehatan tentang pelayanan RS. Bhayangkara Pontianak terutama di Ruang poli penyakit dalam. Berdasarkan hasil survei sementara yakni melalui wawancara kepada beberapa orang pasien dan keluarganya di BPJS poli penyakit dalam antara lain : adanya keluhan pasien BPJS kesehatan di ruang poli penyakit dalam dimana ada yang mengatakan bahwa sentuhan petugas kesehatan yang terkesan lamban, jam praktek dokter spesialis yang tidak tepat sehingga pasien menunggu cukup lama dalam melayani beberapa pasien BPJS kesehatan di ruang poli penyakit dalam dan keluhan pada tempat loket pendaftaran pengguna BPJS, pasien harus berdesak-desakan mengantri dan tidak semua orang mendapat tempat duduk. Ada yang mengeluhkan tentang pelayanan kefarmasian Rumah Sakit terkait penyediaan Obat yang kurang memuaskan. Selain itu ada yang mengatakan petugas kesehatan kurang tanggap terhadap keluhan pasien dan kurang jelas dalam memberikan informasi. Beberapa keluarga pasien mengatakan bahwa keadaan kamar pasien kurang tertata dan kurang bersih misalnya kaca jendela dan lantai ruangan kurang bersih, dsb. Selain itu, beberapa orang pasien / keluarga pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang diterapkan dalam BPJS kesehatan / prosedur rujukan terkesan berbelit-belit.

Sehingga hasil observasi awal dapat menggambarkan bahwa persepsi pasien terhadap Kualitas Pelayanan belum sepenuhnya baik. Oleh karena itu, bisakah memberikan layanan yang baik agar dampak positif bagi kepuasan pasien yaitu pemberian toleransi dan peningkatan layanan karena tanpa seperti itu maka akan sulit untuk poli penyakit dalam mencapai kenaikan dan hasil yang optimal.

Mengenai tingkat kualitas layanan publik yang disediakan. Saat mengevaluasi kualitas layanan, itu tidak hanya ditentukan oleh rumah sakit, tetapi juga masyarakat, ukurannya tidak hanya ditentukan oleh mereka yang melayani tetapi mereka lebih dihadiri, karena mereka adalah orang-orang yang menyukai layanan sehingga mereka dapat mengukur kualitas layanan sesuai dengan harapan mereka untuk memenuhi kepuasan mereka. Menurut (Parasuraman dalam Msacky, 2024) kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi : Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Bukti Langsung (tangibles), dan Empati (Empaty). Dalam penelitian ini berjudul Analisis tentang pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat, oleh karena itu, sesuai dengan relevansinya, lima dimensi kualitas layanan akan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif merupakan "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Jenis pendekatan yang peneliti gunakan dengan penelitian explanatory research (Kuncoro, 2007) . Penelitian explanatory research merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel X dan Y. Penelitian explanatory merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun & Efendi, 1995) . Sedangkan menurut (Sani & Vivin, 2013) penelitian explanatory (explanatory research) adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya menurut Faisal dalam (Sani & Vivin, 2013) Ada dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas (independent variable), yaitu kualitas pelayanan(X) dan variabel terikat (dependent variable) yaitu kepuasan masyarakat (Y). (Fitrianingrum et al., 2020) Pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dimana data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Lokasi penelitian ini berada di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien di tahun 2022, dengan tujuan agar tidak bias dalam pengambilan sampel selanjutnya. Populasi yang diperoleh peneliti adalah Sebanyak 1.528 pasien, peneliti memperoleh data tersebut dari data kunjungan pasien poli penyakit dalam. Selain itu, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Untuk penelitian ini, para peneliti memilih untuk menggunakan pengambilan sampel kesalahan sebesar 10 persen, dengan tingkat presisi 90 persen. Dapat dilihat lebih jelas dalam formula Slovenia dan perhitungannya adalah sebagai berikut: $n = \frac{N}{1 + E^2}$ $N = \text{populasi}$ $E = \text{margin kesalahan (kesalahan pengambilan sampel)}$ Kesalahan pengambilan sampel (E) 10% digunakan, dengan mempertimbangkan homogenitas populasi dan keterbatasan peneliti. Dengan jumlah Sampel sebanyak 95 pasien.



Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Gambar 1. Kerangka Teori

Berdasarkan model penjelasan dan penelitian pada Gambar 1, hipotesis yang diusulkan adalah:

- H1. Variabel keandalan reliability positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H2. Variabel Daya tanggap responsiveness positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
- H3. Variabel jaminan assurance positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
- H4. Variabel Bukti langsung tangibles positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
- H5. Variabel Empati empathy positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
- H6. Variabel Empati paling dominan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien

Tabel 2. Desain Kuisioner

Variabel Kualitas Pelayanan	Indikator
Reliability/ Keandalan Pelayanan	1. Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi mudah (tidak berbelit-belit) 2. Pendaftaran pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. 3. Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien 4. Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat 5. Dokter penyakit dalam mampu mendiagnosa penyakit dengan cepat dan tepat
Responsiveness/ Daya Tanggap Pelayanan	6. Dokter penyakit dalam segera tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien 7. Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik 8. Dokter penyakit dalam mampu menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan 9. Dokter penyakit dalam dapat memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang diderita pasien 10. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur
Assurance/ Jaminan Pelayanan	11. Dokter penyakit dalam mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan 12. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap 13. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien 14. Dokter penyakit dalam dapat melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman 15. Pelayanan poli tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yang lain
Tangibles/ Penampilan Pelayanan	16. Prosedur pelayanan pasien poli penyakit dalam dilakukan dengan ramah 17. Ruang penerimaan pasien poli bersih 18. Ruang tunggu pasien bersih dan tersedia kursi 19. Lingkungan Poli penyakit dalam bersih 20. Poli penyakit dalam memiliki peralatan yang lengkap
Empathy/ Perhatian Pelayanan	21. Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien 22. Petugas kesehatan dengan sabar dan ramah melayani pasien 23. Dokter penyakit dalam memberikan perhatian terhadap semua pasien 24. Dokter penyakit dalam memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien 25. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien dan kebutuhan

	pasien
--	--------

Sumber: Diolah peneliti menggunakan excel (2024)

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pernyataan survei kuantitatif yang tertarik pada indikator untuk setiap variabel dalam tabel. Pertanyaan survei diukur menggunakan 5 skala likert 1 = Sangat Setuju, 2 = Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Tidak Setuju, 5 = Sangat Tidak Setuju. Setelah mengisi kuisioner sesuai dengan masalah, nilai skala Likert dimasukan dalam aplikasi Excel, selanjutnya peneliti menggunakan aplikasi SPSS untuk memprosesnya. Dan hasilnya terdapat pada Gambar 2 dan Tabel 3-5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi responden menurut survei yang dilakukan oleh peneliti dari orang-orang di poli penyakit dalam, 95 responden ditemukan lebih banyak pria daripada wanita. Selain itu, sebagian besar responden berusia di atas 25 tahun. Adapun komposisi pendidikan terakhir, sebagian besar responden yang diperoleh oleh peneliti di survei yang masih di tingkat konferensi.

Tabel 3. Profil Demografis yang di survei (n = 95)

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	41
Perempuan	54
Usia	Jumlah
15-25	11
26-35	14
36-45	11
46-55	26
56 keatas	33
Pendidikan Terakhir	Jumlah
SMP	3
SMA	58
S1	34

Sumber: Diolah peneliti menggunakan excel (2024)

Model penelitian yang divalidasi, validitas data dan reliabilitas.

Data peneliti memiliki model untuk menguji data yang terdiri dari konstruksi : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Penampilan, dan Empati yang dirasakan, yang secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas model pengukuran validitas ditentukan valid atau layak jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau valid dan dalam uji reliabilitas nilai alfa Cronbach disusun secara berturut-turut lebih dari 0,60 dan dikatakan reliable

Tabel 4. Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Correlation
Reliability/ Kehandalan pelayanan	0,670	0,654
Responsiveness/ Daya Tanggap Pelayanan	0,732	0,614
Assurance/ Jaminan Pelayanan	0,717	0,486
Tangibles/ Penampilan Pelayanan	0,888	0,481
Empathy/ Perhatian Pelayanan	0,634	0,625
Kepuasan Pasien	0,619	0,534

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SPSS (2024)

Hasil tes validitas pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel investigasi yang meliputi : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Penampilan,

Empati dan Kepuasan Pasien, memiliki nilai correlation lebih besar dari r tabel 0,202 dan Cronbach Alfa lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa pernyataan dari semua variabel menyatakan diri mereka valid dan reliable.

Tes Uji Koefisien Determinasi

Tes Uji Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengamati hubungan antara variabel dependen secara simultan mampu menjelaskan variabel dependen. Menurut (Ghozali, 2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, Sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel – variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai maka semakin baik prediksi dari hipotesis yang diajukan. Tabel 5 di bawah ini adalah hasil dari estimasi kuat nya hubungan antara variabel dependen dengan independen menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 5. Hasil Korelasi

Variabel	R	R Square	Adjust R Square
Kepuasan Pasien	0,935	0,874	0,867

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SPSS (2024)

Berkaitan dengan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kategori kuat R hitung 0,93 dan 0,874 mendekati angka 1,00. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat atau sangat setuju antara variabel dependen dengan variabel independen. Bahwa 87% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan. Sedangkan sisanya 13% dipengaruhi variabel dependen lain diluar penelitian yang dibahas oleh peneliti.

Pengujian Hipotesis

Tes hipotesis antar variabel, yaitu dependen dengan independen, selesai dilakukan dengan metode uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya statistic uji yang digunakan adalah statistik T (uji T). nilai komparatif untuk investigasi ini diperoleh dari tabel T. dikatakan bahwa tes ini signifikan jika statistik T <0,05 dan nilai signifikansi Sig. < 0,05. Tes hipotesis dengan melihat output coefficient, dari hasil sampling dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 5. Hasil sampling

Variabel	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	F	Penilaian Hipotesis
Reliability/ Kellhandalan	0,189	0,013	0,565	14,754	0,00	123,027	di terima
Relssponsivellnelss/ Daya Tanggap	0,096	0,012	0,306	8,076	0,00		di terima
Assullrancell/ Jaminan	0,072	0,014	0,205	5,280	0,00		di terima
Tangibles/ Penampilan	-0,005	0,008	0,026	-0,669	0,505		di tolak
Empathy/ Perhatian	0,228	0,014	0,631	16,607	0,00		di terima

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SPSS (2024)

Tabel 6 menunjukkan bahwa di antara semua variabel yang saling mempengaruhi terdapat 4 hipotesis yang diterima oleh T statistik <0,05 dan nilai Sig. <0,05 yang berarti variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati mempengaruhi kepuasan pasien secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian, ini menunjukkan bahwa semua masalah dan hipotesis yang disajikan dipelajari dan benar-benar

diuji secara empiris. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis yang disajikan dipengaruhi oleh satu sama lain. Penjelasan berikut dari setiap variabel kualitas layanan.

"Kehandalan" untuk H1 memiliki pengaruh pada "kepuasan pasien" (hipotesis diterima), dengan tahap T nilai 14,754 lebih besar dari t hitung 1,293. Studi ini pada saat yang sama sesuai dengan temuan sebelumnya bahwa 'kehandalan memiliki dampak signifikan pada 'kepuasan masyarakat' (Rindi Antina, 2016). Hasil ini dapat dimengerti karena pasien BPJS poli penyakit dalam puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh bidang poli penyakit dalam.

"Daya Tanggap" H2 memiliki dampak pada 'kepuasan pasien (hipotesis yang diterima), dengan statistik T dan nilai F sebesar 8,076 dan 0,000. Studi ini juga mengkonfirmasi temuan penelitian sebelumnya bahwa "daya tanggap" adalah kunci keberhasilan layanan utama (S. Pratiwi, 2016)

H3 Jaminan memiliki efek yang signifikan pada kepuasan masyarakat (hipotesis yang diterima), dengan statistik T dan 5,280 dan Sig. 0,000. Studi ini secara bersamaan sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa "jaminan" memiliki dampak signifikan pada "kepuasan masyarakat" (Pertiwi, 2010)

H4. *Tangibles* tidak memiliki efek yang signifikan pada kepuasan masyarakat (hipotesis yang ditolak), dengan nilai T dan -669 dan 0,505 Sig. masing -masing. Studi ini secara bersamaan bertentangan dengan teori Parasuraman yang mendimensikan "Tangibles" memiliki dampak signifikan pada "kepuasan pasien"

H5 "Empati" memiliki efek penting pada "kepuasan masyarakat" (hipotesis diterima), dengan statistik T dan Sig. masing -masing dari 16.607 dan 0,000. Studi ini juga menegaskan bahwa 'Empati' memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien. Ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Najib, 2022) dengan hasil kualitas pelayanan salah satunya Empati empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungkidul Yogyakarta.

H6. Variabel Empati paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Poli Penyakit Dalam sebesar 16.607

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas mengenai kualitas pelayanan poli penyakit dalam rumah sakit Bhayangkara Pontianak yang meliputi kehandalan *reliability*, Daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance*, Bukti langsung *tangibles*, Empati *empathy* serta untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poli penyakit dalam

Hasil pembahasan menunjukan bahwa kepuasan pasien poli penyakit dalam rumah sakit Bhayangkara Pontianak dipengaruhi oleh variabel kehandalan *reliability*, daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance*, dan empati *empathy*. Dan variabel Empati bernilai positif signifikan sebesar 16,607 yang artinya pengaruh variabel Empati paling dominan di antara variabel dependen lain. Pelayanan tersebut dapat menjadi faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kepercayaan pasien BPJS Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien diperoleh hasil bahwa:

1. Kualitas Pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak secara keseluruhan mendapatkan tanggapan yang baik pada dimensi Keandalan terhadap pegawai memberikan pelayanan yang sesuai keinginan pasien, pada dimensi Daya Tanggap terhadap pegawai memberikan penjelasan yang tepat tentang layanan yang disediakan, serta pada dimensi perhatian terhadap memberikan perhatian yang baik dalam proses pelayanan.

2. Kepuasan Pasien secara keseluruhan mendapatkan tanggapan yang baik pada dimensi Jaminan terhadap ruangan yang bersih, pada dimensi Empati memperoleh pelayanan yang aman, serta pada dimensi ketepatan waktu terhadap membantu memberikan pelayanan dalam jangka waktu pekerjaan.
3. Adanya dimensi Bukti Langsung yang bernilai negatif bukan menjadi patokan bahwa tidak mempengaruhi kepuasan, di lihat dari hasil kuesioner responden yang setuju mendominasi dari pada tidak setuju
4. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas perlu adanya peningkatan pada dimensi pembentuk kualitas pelayanan, dimensi Bukti Langsung (tangibles) memiliki nilai terendah dari dimensi lainnya, diharapkan bagi Pelayanan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak dapat menambah atau memperbaiki sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti pelayanan ruang tunggu dan kebersihan lingkungan serta meningkatkan kualitas SDM yang ada khususnya SDM yang banyak berhubungan langsung dengan pengunjung/pasieln.
2. Dari penelitian ini didapat besarnya nilai kontribusi variabel dependen mempunyai kekuatan hubungan yang cukup kuat terhadap variabel independen atau kepuasan pasien BPJS rumah sakit Bhayangkara Pontianak khususnya poli penyakit dalam secara langsung sebesar 87%. Dengan kata lain terdapat sisa nilai kontribusi sebesar 13%, maka dari itu peneliti berharap, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor lain yang mempunyai pengaruh kuat pada kepuasan pasien sehingga di peroleh informasi yang lengkap dan penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat.

REFERENSI

- Achmad Sani Supriyanti dan Vivin Maharani. 2013. Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.
- Asri Parantri, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. JURNAL RISET RUMPUN ILMU KESEHATAN, 2(1). <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D., & Handayani, R. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA TIARA FATRIN PALEMBANG. Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences), 11(2). <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Fitrianingrum, F. et al. 2020. DAMPAK MEDIA PERMAINAN BALON SOAL JAWAB TERHADAP HASIL BELAJAR IPA DI KELAS III SDN 3 KARANG BONGKOT TAHUN PELAJARAN 2016/2017. Indonesian Journal of Elementary and Childhood Education. 1, 1 (Jan. 2020)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kirana, G. R. (2022). Perencanaan Strategis Berdasarkan Analisis SWOT Puskesmas Ngletih Kediri. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 8 (2). <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i2.1070>

- Msacky, R. F. (2024). Quality of health service in the local government authorities in Tanzania: a perspective of the healthcare seekers from Dodoma City and Bahi District councils. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10381-2>
- Mudrajad Kuncoro (2007), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga Jakarta
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Paramita, S., Setyo Utami, L. S., & Sari, W. P. (2020). PERAN KOMUNIKASI KESEHATAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI “HEALTH PUBLIC RELATIONS.” *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2 (2). <https://doi.org/10.24912/jbmi.v2i2.7256>
- Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). Parasuraman, A, Berry L, refinement and reassessment of the servqual scale.pdf n *Journal of Retailing*.
- Pertiwi, O. D. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang. 12(2), 117–124.
- Pratiwi, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2*, 2(2).
- Rindi Antina, R. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS PANDIAN KABUPATEN SUMENEP. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Singarimbun, M dan Efendi,. 1995, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.