

Jurnal_sayid arifin

by By U

Submission date: 08-Dec-2022 05:05AM (UTC-0500)

Submission ID: 1967961715

File name: Jurnal_sayid_arifin.docx (133.21K)

Word count: 3601

Character count: 24817

8

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD RATU AJI PUTRI BOTUNG KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

Sayid Arifin¹, Asep Effendi², Rukhiyat Syahidin³, Vip Paramarta⁴

Universitas Sangga Buana

Abstract

1

Competition that occurs between government and private hospitals makes patient satisfaction a top priority. Where patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with their expectations. Therefore hospitals need to assess what factors will affect patient satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality through the dimensions of tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance on patient satisfaction using BPJS Ratu Aji Putri Botung Hospital.

The approach used in this research is a quantitative approach. The sample used in this study amounted to 96 patients. The sampling technique in this study used the accidental sampling method. The research data were obtained from the results of filling out questionnaires with a Likert scale and were analyzed using Path analysis techniques with the help of the SPSS program.

The results of this study indicate that service quality has a significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.776, this indicates that the dependent variable of satisfaction is 77.6% influenced by the independent variable service quality while 22.4% is influenced by other variables that have not been studied in this study. Good service quality will increase patient satisfaction using BPJS Ratu Aji Putri Botung Hospital.

Keywords: Service quality, patient satisfaction

Abstrak

1

Persaingan yang terjadi diantara rumah sakit pemerintah maupun swasta menjadikan kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Dimana kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu rumah sakit perlu menilai faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan skala likert dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Path analysis dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,776, hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan sebesar 77,6% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan sedangkan 22,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

4

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Fidela Firwan Firdaus, 2015). Dasar Hukum UU kesehatan Nomor. 23 tahun 1992 membagikan batas, kesehatan merupakan kondisi aman tubuh, jiwa, serta sosial yang membolehkan tiap orang hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomi.

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin kuat (Siti Kurnia Widi Hastuti, 2017). Koreksi jasa kesehatan pada dasarnya ialah sesuatu pemodalangan pangkal energi orang buat menggapai warga yang aman (Ardinata, 2020). Rumah sakit merupakan salah satu alat kesehatan tempat menyelenggarakan usaha kesehatan. Bagi UU Nomor. 44 tahun 2009 mengenai rumah sakit melaporkan kalau rumah sakit merupakan institusi jasa kesehatan yang menyelenggarakan jasa kesehatan perorangan dengan cara sempurna yang sediakan jasa jaga bermalam, jaga jalur serta berbahaya gawat. Rumah sakit mempunyai andil yang amat berarti dalam penerapan program BPJS ini, sebab bila Puskesmas setempat tidak mencukupi buat membagikan penyembuhan pada penderita, hingga pihak Puskesmas hendak menyarankan penderita buat dirujuk ke Rumah sakit yang lebih mencukupi dalam perihal penindakan kesehatan penderita. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan JKN ini harus disesuaikan oleh kualitas pelayanan dari Rumah sakit yang dapat menerima pelayanan program JKN tanpa membedakan antara pasien JKN dengan pasien non JKN (Baby Silvia Putri, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Setiap pasien memiliki perspektif berbeda mengenai kualitas pelayanan kesehatan, hal tersebut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Kualitas pelayanan wajib mencakup 5 format yang dibesarkan oleh Parasuraman, et angkatan laut (AL) (1998), terdapat 5 format mutu jasa yang bisa digunakan buat mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari fakta raga (*tangible*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) (Fandi, 2014). Kepuasan

pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Siti Kurnia Widi Hastuti, 2017). Ketika pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan dapat menyebabkan pasien datang balik buat memakai pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan adalah keadaan terpenuhinya sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapat (Umniyati, 2010). Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung merupakan rumah sakit kepunyaan Penguasa Kabupaten Penajam Jangka Utara Kalimantan Timur. RSUD Ratu Aji Putri Botung dikala ini terus menjadi berbenah bagus dari bidang sarana serta jasa salah satunya merupakan kepada jasa BPJS. Dari hasil riset pendahuluan ditemukan bahwa sebagian besar pasien BPJS (70%) merasa tidak puas, ini adalah Gap (masalah) antara kenyataan dengan harapan rumah sakit. Munculnya masalah tersebut antara lain disebabkan oleh para medis dan tim medis merespon permintaan pasien relative lambat. Selain itu, para medis kurang memberikan perhatian (*empathy*) individual kepada pasien. tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis gambaran *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan kepuasan pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung, serta hubungan variabel *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan variabel kepuasan pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung.

METODE

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif, mempergunakan data primer data berasal dari responden yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung. Pada pendekatan ini, peneliti menguji teori dengan hipotesis dan pengumpulan data untuk

mendukung atau menolak hipotesis (Creswell, 2013).

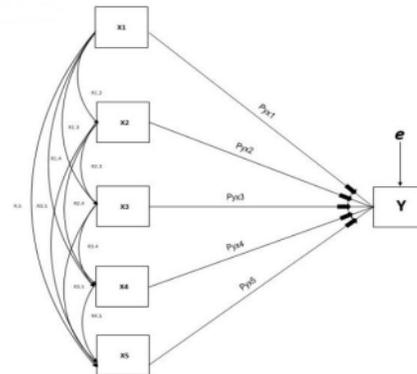
Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berisi 33 butir pertanyaan. Untuk keperluan

analisis kuantitatif kategori jawaban responden dalam 5 (lima) dengan menggunakan skala linker. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden

Keterangan	Kategori	Frekuensi	Persen
Jenis Kelamin	Laki laki	54	56,25
	Perempuan	42	43,75
Usia	< 20 tahun	1	1,04
	20 - 29 tahun	20	20,83
	30 - 39 tahun	23	23,96
	40 - 49 tahun	33	34,38
	50 - 59 tahun	14	14,58
	≥ 60 tahun	5	5,21
Pendidikan Terakhir	SD	10	10,42
	SMP	8	8,33
	SMA	40	41,67
	DIPLOMA	18	18,75
	SI	19	19,79
	S2	1	1,04
Pekerjaan	Honor/THL	12	12,5
	Pedangan	24	25,0
	Petani	17	17,7
	PNS	23	24,0
	Polri	3	3,1
	TNI	5	5,2
	Swasta	1	1,0
	Tidak Bekerja	11	11,5

29 Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Untuk mengetahui derajat keer3an hubungan antar variabel penelitian maka peneliti menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis). Analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2018). Data sebelum diolah terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen penelitian, Analisis jalur dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Persamaan Analisis Jalur
Keterangan:

- X₁ = Tangible
- X₂ = Emphaty
- X₃ = Reliability

$X_4 = Responsiveness$

$X_5 = Assurance$

$Y = Kepuasan$

ϵ = Epsilon yaitu menunjukkan variabel atau faktor residual yang menjelaskan pengaruh variabel lain yang telah teridentifikasi oleh teori, tetapi tidak diteliti atau variabel lainnya yang belum teridentifikasi oleh teori, atau muncul sebagai akibat dari kekeliruan pengukuran variabel (Kusnendi, 2005).

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif

Hasil jawaban responden menunjukkan untuk dimensi *Tangible* Kualitas Layanan Rumah Sakit secara keseluruhan dinilai sudah tinggi dengan persentase skor sebesar 73,7%. Hal ini menunjukkan masyarakat pengguna BPJS terdaftar pada RSUD Ratu Aji Putri Botung menilai Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Ratu Aji Putri Botung dilihat dari bukti fisik sudah baik. Meskipun secara keseluruhan sudah baik, Ketersediaan Poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan dinilai paling rendah. Pada dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan Rumah Sakit secara keseluruhan dinilai sudah tinggi dengan persentase skor sebesar 70,9%. Hal ini menunjukkan masyarakat pengguna BPJS terdaftar pada RSUD Ratu Aji Putri Botung menilai Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Ratu Aji Putri Botung dilihat dari *Emphaty* sudah baik. Meskipun secara keseluruhan sudah baik, Para medis memberikan perhatian individual kepada saya dinilai paling rendah. Dimensi *responsiveness* Kualitas Layanan Rumah Sakit hasil jawaban responden menunjukkan secara keseluruhan dinilai sudah tinggi dengan persentase skor sebesar 68,8%. Hal ini Analisis deskriptif menunjukkan masyarakat pengguna BPJS terdaftar pada RSUD Ratu Aji Putri Botung menilai Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Ratu Aji Putri Botung dilihat dari

Responsiveness sudah baik. Meskipun secara keseluruhan sudah baik, Paramedis bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan spesial saya dinilai paling rendah. Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan Rumah Sakit hasil analisis menunjukkan secara keseluruhan dinilai sudah tinggi dengan persentase skor sebesar 73,2%. Hal ini menunjukkan masyarakat pengguna BPJS terdaftar pada RSUD Ratu Aji Putri Botung menilai Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Ratu Aji Putri Botung dilihat dari *Reability* sudah baik. Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan Rumah Sakit hasil analisis menunjukkan secara keseluruhan dinilai sudah tinggi dengan persentase skor sebesar 77,8% dari skor ideal (100%). Hal ini menunjukkan masyarakat pengguna BPJS terdaftar pada RSUD Ratu Aji Putri Botung menilai Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Ratu Aji Putri Botung dilihat dari *Assurance* sudah baik. Hasil analisis deskriptif pada kepuasan pasien menunjukkan pengguna BPJS secara keseluruhan dengan persentase skor sebesar 65,9 dari skor ideal (100%) masuk dalam kategori sedang.

Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang dihipotesiskan selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis. Hasil pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel yang digunakan dilakukan menggunakan uji F dan uji t dapat diuraikan sebagai berikut:

Uji Koefisien Determinasi

Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Jika nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka berarti variabel eksogen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel endogen. Nilai statistik uji F_{hitung} diperoleh dalam tabel Anova hasil SPSS.

13
Table 2. Nilai Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.932	5	.586	62.420	.000 ^b
	Residual	.845	90	.009		
	Total	3.777	95			

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan pasien pengguna BPJS)

b. Predictors: (Constant), X5 (Assurance), X2 (Emphaty), X1 (Tangible), X4 (Reability), X3 (Responsineveness)

Diperoleh Nilai F_{hitung} untuk model analisis jalur yang digunakan sebesar 62,420 dengan signifikansi 0,000. Dari tabel F diperoleh

nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 5$ dan $db_2 = 96-5-1=90$ sebesar 2,316. Hasil penghitungan uji signifikansi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 3. Pengujian Simultan Pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Hipotesis	R ²	F hitung	F tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yx12345} = 0$	0,776	62,420	2,316	0,000	H0 ditolak	Signifikan

11

Sumber: Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil perbandingan nilai uji terlihat F_{hit} lebih besar dari F_{tabel} ($62,420 > 2,316$) dan jika dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan secara bersama-sama Kualitas Layanan Rumah Sakit yang terdiri atas *Tangible*, *Emphaty*, *Responsineveness*, *Reability* dan *Assurance* berpengaruh nyata terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menjawab hipotes parsial dilakukan dengan Uji t Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya.

1. Pengaruh Dimensi *Tangible* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS.

Hipotesis statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh Dimensi *Tangible* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Dimensi *Tangible* Kualitas Layanan (X_1) diperoleh sebesar 4,965 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel T diperoleh nilai T_{tabel} dengan $db = 96-5-1=90$ sebesar 1,987. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dapat dilihat pada tabel berikut :

Table 4. Pengujian Koefisien Jalur X1-Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T table	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yx1} = 0$	0,276	4,965	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber: Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil penghitungan nilai statistik uji t yang diperoleh menunjukkan t-hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t = 4,962 > 1,987$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak. Hasil ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel Dimensi *Tangible* Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh dimensi *Tangible* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Widyastuti, dkk (2018), Eko Wilantara (2015), Nurfardiansyah Burhanuddin (2015).

2. Pengaruh Dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS.

Hipotesis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh Dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan (X_2) diperoleh sebesar 3,739 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel T diperoleh nilai T_{tabel} dengan $db = 96-5-1=90$

sebesar 1,987. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 5. Pengujian Koefisien Jalur X2-Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{YX_2} = 0$	0,211	3,739	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil penghitungan nilai statistik uji t yang diperoleh menunjukkan t-hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t = 3,739 > 1,987$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak. Hasil ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel Dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Emphaty* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Widyastuti, dkk (2018), Eko Wilantara (2015), Nurfardiansyah Burhanuddin (2015).

3. Pengaruh Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS

Hipotesis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan (X_2) diperoleh sebesar 5,016 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel T diperoleh nilai T_{tabel} dengan $db = 96 - 5 - 1 = 90$ sebesar 1,987. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 6. Pengujian Koefisien Jalur X3-Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{YX_3} = 0$	0,308	5,016	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil penghitungan nilai statistik uji t yang diperoleh menunjukkan t-hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t = 5,016 > 1,987$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak. Hasil ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Meutia Dewi (2016), Nur Widyastuti, dkk (2018), Eko Wilantara (2015), Nurfardiansyah Burhanuddin (2015).

4. Pengaruh Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS

Hipotesis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan (X_4) diperoleh sebesar 2,669 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,009.

Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel T diperoleh nilai T_{tabel} dengan $db = 96 - 5 - 1 = 90$ sebesar 1,987. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 7. Pengujian Koefisien Jalur X4-Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yX_2}=0$	0,157	2,669	1,987	0,009	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil penghitungan nilai statistik uji t yang diperoleh menunjukkan t-hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t= 2,669 > 1,987$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak. Hasil ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebesar 0,009 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nur Widyastuti, dkk (2018), Eko Wilantara (2015), Nurfardiansyah Burhanuddin (2015).

Table 8. Pengujian Koefisien Jalur X5-Y

Hipotesis Null	Koefisien jalur	T hitung	T tabel	Sig	Keputusan	Kesimpulan
$P_{yX_5}=0$	0,320	5,279	1,987	0,000	H0 ditolak	Signifikan

Sumber : Lampiran Output Perhitungan SPSS

Hasil penghitungan nilai statistik uji t yang diperoleh menunjukkan t-hitung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t= 5,279 > 1,987$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak. Hasil ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi uji statistik (p-value) untuk variabel Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan (X_5) terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05.

Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nur Widyastuti, dkk (2018), Eko Wilantara (2015), Nurfardiansyah Burhanuddin (2015).

5. Pengaruh Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS

Hipotesis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan (X_5) diperoleh sebesar 5,279 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel T diperoleh nilai T_{tabel} dengan $db = 96-5-1=90$ sebesar 1,987. Hasil perhitungan statistik uji t (t_{hitung}) dapat dilihat pada tabel berikut:

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data primer dan data sekunder serta hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis dan data penelitian terhadap pasien pengguna BPJS RSUD Ratu Aji Putri Botung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat gambaran bahwa variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Emphaty, sponsiveness, Reliability, Assurance*) pengaruh positif (tinggi) dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Aji Putri Botung Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Terdapat pengaruh dimensi *Tangible* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi *Tangible* pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk dimensi *Tangible* pada kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Empathy* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Responsiveness* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi *Responsiveness* pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk dimensi *Responsiveness* pada kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Reliability* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi *Reliability* pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk dimensi *Reliability* pada kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Dimensi *Assurance* Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien pengguna BPJS. Hal ini berarti bahwa semakin baik dimensi *Assurance* pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk dimensi *Assurance* pada kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, M. (2020). Tanggung Jawab Negara Terhadap Jaminan Kesehatan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Jurnal Ham*, Vol 11.
- Asmara, A. P. (2017). Pengaruh Turnover Intention Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jaki* Volume 5 Nomor 2, 123-129.
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap, Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* Vol.2, No.1, 1-12.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pt Pustaka Pelajar.
- Eko W, Irchas. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) di Kota Bandar Lampung (Skripsi). Universitas Sriwijaya; 2015.
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 1-19.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Nurfardiansyah Burhanuddin. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, Vol. 12 No. 1. 41-46
- Nur Widyastuti, dkk. 2018. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Universitas Diponegoro. [Vol 6, No 1](#)
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan No 1 Tahun 2014
- Siti Kumia Widi Hastuti, A. A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* Volume 11, Issue 2,, 161-168.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif.
Bandung: Alfabeta.

Umniyati, H. (2010). Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Tenaga Kesehatan Di
Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok
Jakarta Utara Tahun 2009 . Jurnal
Kedokteran Yarsi, 9-20.

Undang-undang kesehatan No. 23 tahun 1992.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44
Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Jurnal_sayid arifin

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uui.ac.id Internet Source	2%
2	media.neliti.com Internet Source	2%
3	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	es.scribd.com Internet Source	1%
6	ejournal.ung.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.pknstan.ac.id Internet Source	1%
8	www.researchgate.net Internet Source	1%
9	e-journal.umc.ac.id Internet Source	<1%

10	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
11	Submitted to Caleb University Student Paper	<1 %
12	ejournal.unira.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %
14	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source	<1 %
15	sulteng.antaraneews.com Internet Source	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	ejournal.unipas.ac.id Internet Source	<1 %
18	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
19	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
20	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
21	journal.unhas.ac.id Internet Source	<1 %

22	jurnal.inaba.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.stiewidyagamalumajang.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
25	Arif Mulyono. "PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR SIPIL NEGARA DI DAERAH", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015 Publication	<1 %
26	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
27	id.scribd.com Internet Source	<1 %
28	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
29	repository.upi.edu Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Jurnal_sayid arifin

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
