

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS
DI PUSKESMAS KEDAWUNG 1 KABUPATEN SRAGEN

Oleh:
Iin Fajar Wardani

Abstract

The research purposes were: 1) determined the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on satisfaction of outpatient BPJS card users at Puskesmas Kedawung 1, Sragen Regency; and 2) determined the effect of service quality on satisfaction of outpatient BPJS card users at Puskesmas Kedawung 1, Sragen Regency. This is quantitative descriptive research. Research was conducted at Puskesmas Kedawung 1, Sragen Regency. Research sample was 50 outpatient who used BPJS cards who checked in August-September 2020 at Puskesmas Kedawung 1. Data collection techniques were used questionnaires, documentation, and literature study. Hypothesis testing were used multiple regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination (R^2). The results showed that 1) Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have positive and significant effect on the satisfaction of outpatient BPJS card users at Puskesmas I Kedawung; and 2) Service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of outpatient BPJS card users at Puskesmas I Kedawung.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction

Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Sakit merupakan hal yang tidak pernah diinginkan seseorang. Pengeluaran tidak terduga terkait dengan seseorang yang terkena penyakit, ataupun mengalami suatu kejadian yang yang tak terduga seperti kecelakaan menuntut seseorang harus mengeluarkan biaya untuk datang ke fasilitas kesehatan.

Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan

menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Perhatian pemerintah terhadap kesehatan dan mutu kesehatan warga negaranya dapat dilihat dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) yang berbunyi “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Selain disebutkan dalam UUD 1945, perhatian pemerintah dapat dilihat pada visi dan misi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025, yaitu masyarakat diharapkan memiliki

kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan juga memperoleh jaminan kesehatan, yaitu masyarakat mendapatkan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya.

Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (RPJPBK 2005-2025, Depkes RI 2009).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna (Putri, 2014).

Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program

kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014).

Menurut Aditama (2003) yang dikutip Donandro (2015), Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini diperoleh karena Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Namun masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS.

Persoalan pertama BPJS Kesehatan sudah muncul sejak proses aktivasi kartu. BPJS menerapkan aturan bahwa kartu pengguna BPJS baru bisa aktif sepekan setelah pendaftaran diterima. Padahal sakit menimpa tanpa terduga dan tak mungkin bisa ditunda. Selanjutnya, rujukan lembaga jasa kesehatan yang ditunjuk BPJS Kesehatan juga terbatas dan tidak fleksibel.

Menurut Pratiwi dkk, (2014) kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan. Menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2011). Kepuasan pasien atau peserta dari asuransi merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik dari suatu layanan bukan berdasar pada persepsi penyedia jasa, tapi berdasarkan pada persepsi konsumen, karena konsumenlah yang menikmati

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Trisnawati, 2015).

Menurut Wijono (dalam Sabaruddin, 2015) pelayanan kesehatan yang bermutu dengan menggunakan strategi utama persaingan perusahaan yaitu berorientasi pada kepuasan pasien akan mampu bertahan di tengah persaingan global yang semakin kuat.

Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis dalam bentuk skor pada kuisioner yang diteliti dan dipelajari secara utuh (Soerjono Soekanto, 2012:32). Sedangkan format penelitian kuantitatif yang digunakan adalah format eksplanasi. Format eksplanasi adalah untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen. Populasi adalah pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen. Teknik *purposive sampling* ini dipilih untuk melihat penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang memenuhi kriteria penelitian sebagai berikut: 1) Pasien rawat jalan yang memeriksa menggunakan kartu BPJS dan bersedia menjadi

responden; 2) Pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS yang memeriksa pada bulan Agustus-September 2020.

Data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari kuisioner yang disebar ke seluruh sampel, sedangkan data sekunder diperoleh dari kantor tata usaha di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah kuisioner atau angket, dokumentasi, dan studi pustaka.

Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis data dengan teknik analisis korelasi *product moment* adalah:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dipakai untuk menguji apakah data subjek penelitian mengikuti suatu distribusi normal statistik. Uji normalitas dengan menggunakan teknik statistik uji Kolmogorov-Smirnov dikarenakan sampel sejumlah 50 responden.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien rawat jalan). Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan mempergunakan program SPSS 16. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

(Sugiyono, 2014:279)

Keterangan:

Y= Kepuasan Pasien Rawat Jalan

a= konstanta

X₁= *Tangibles* (Bukti Fisik)X₂= *Reliability* (Keandalan)X₃= *Responsiveness* (Daya tanggap)X₄= *Assurance* (Jaminan)X₅= *Empathy* (Perhatian)e= *Error*

b= koefisien regresi

3. Uji t

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel bebas (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien rawat jalan) secara parsial. Kriteria keputusan adalah dengan melihat *p value* maka dapat ditentukan apakah hipotesis nihil (Ho) ditolak atau diterima. Apabila *p value* $\geq 0,05$ maka Ho diterima

dan Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya apabila *p value* $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

4. Uji F

Uji F digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Kriteria keputusan adalah apabila *p value* $\geq 0,05$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya apabila *p value* $< 0,05$ maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil Penelitian**1. Deskripsi Variabel****a. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Tabel 1. Hasil tanggapan responden terhadap *Tangibles* (bukti fisik) pelayanan di Puskesmas Kedawung I

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	tan1	227	50	4,54	Sangat Tinggi	Pertahankan
2	tan2	218	50	4,36	Sangat Tinggi	Pertahankan
3	tan3	209	50	4,18	Tinggi	Tingkatkan
4	tan4	213	50	4,26	Sangat Tinggi	Pertahankan
5	tan5	208	50	4,16	Tinggi	Tingkatkan
6	tan6	208	50	4,16	Tinggi	Tingkatkan
7	tab7	222	50	4,44	Sangat Tinggi	Pertahankan
Rata – rata		215,0	50	4,30	Sangat Tinggi	Pertahankan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuisisioner, tanggapan responden

terhadap variabel *tangibles* pelayanan Puskesmas Kedawung I adalah

kategori sangat tinggi dengan rata-rata skor 215,0 dan nilai unsur pelayanan sebesar 4,30 (Sangat Tinggi) yang diwujudkan dalam

kegiatan pelayanan yaitu petugas Puskesmas Kedawung I baik dalam memberikan bukti dan sarana prasarana kepada pasien.

b. Reliability (Kehandalan)

Tabel 2. Hasil tanggapan responden terhadap *Reliability* (kehandalan) pelayanan di Puskesmas Kedawung I

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	rea1	211	50	4,22	Sangat Tinggi	Pertahankan
2	rea2	206	50	4,12	Tinggi	Tingkatkan
3	rea3	213	50	4,26	Sangat Tinggi	Pertahankan
4	rea4	219	50	4,38	Sangat Tinggi	Pertahankan
5	rea5	209	50	4,18	Tinggi	Tingkatkan
6	rea6	213	50	4,26	Sangat Tinggi	Tingkatkan
Rata – rata		211,8	50	4,24	Sangat Tinggi	Pertahankan

3

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap variabel *reliability*/ kehandalan pelayanan Puskesmas Kedawung I adalah kategori sangat tinggi dengan rata-rata skor 211,83 dan nilai unsur

pelayanan sebesar 4,24 (sangat tinggi). Keandalan pelayanan pada Puskesmas Kedawung I ditunjukkan dalam hal proses yang tidak berbelit-belit dan pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 3. Hasil tanggapan responden terhadap *Responsiveness* (daya tanggap) pelayanan di Puskesmas Kedawung I

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	res1	215	50	4,30	Sangat Tinggi	Pertahankan
2	res2	214	50	4,28	Sangat Tinggi	Tingkatkan
3	res3	208	50	4,16	Tinggi	Tingkatkan
4	res4	210	50	4,20	Sangat Tinggi	Pertahankan
5	res5	202	50	4,04	Tinggi	Tingkatkan
6	res6	206	50	4,12	Tinggi	Tingkatkan
Rata – rata		209,1	50	4,18	Tinggi	Tingkatkan

7

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuisisioner sebagian besar tanggapan responden terhadap variabel *responsiveness*/daya tanggap pelayanan Puskesmas Kedawung I adalah kategori tinggi dengan rata-rata skor 209,17 dan nilai unsur

pelayanan sebesar 4,18 (tinggi). Daya tanggap pelayanan pada Puskesmas Kedawung I dalam hal petugas terampil dalam memberikan pelayanan mulai dari proses pendaftar sampai dengan penyelesaian administrasi pasien.

d. Assurance (Kepercayaan)

Tabel 4. Hasil tanggapan responden terhadap Assurance (Kepercayaan) pelayanan di Puskesmas Kedawung I2

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	ass1	218	50	4,36	Sangat Tinggi	Pertahankan
2	ass2	214	50	4,28	Sangat Tinggi	Pertahankan
3	ass3	217	50	4,34	Sangat Tinggi	Pertahankan
4	ass4	216	50	4,32	Sangat Tinggi	Pertahankan
5	ass5	216	50	4,32	Sangat Tinggi	Pertahankan
6	ass6	211	50	4,22	Sangat Tinggi	Pertahankan
7	ass7	213	50	4,26	Sangat Tinggi	Pertahankan
Rata – rata		215,0	50	4,30	Sangat Tinggi	Pertahankan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuisisioner tanggapan responden terhadap variabel *assurance* (kepercayaan/jaminan) pelayanan Puskesmas Kedawung I adalah kategori sangat tinggi dengan rata – rata skor 215,0 dan nilai unsur

pelayanan sebesar 4,30 (sangat tinggi) yang diwujudkan dalam kegiatan pelayanan yaitu petugas memberikan pelayanan dan informasi dengan ramah dan responsif terhadap keluhan pasien.

e. Empathy (Perhatian)

Tabel 5 Hasil tanggapan responden terhadap *Empathy* (Perhatian) pelayanan di Puskesmas Kedawung I

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	em1	206	50	4,12	Tinggi	Tingkatkan
2	em2	204	50	4,08	Tinggi	Tingkatkan
3	em3	204	50	4,08	Tinggi	Tingkatkan
4	em4	218	50	4,36	Sangat Tinggi	Pertahankan
5	em5	213	50	4,26	Sangat Tinggi	Pertahankan
Rata – rata		209,0	50	4,18	Tinggi	Tingkatkan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuisisioner tanggapan responden terhadap variabel *empathy* (perhatian) pelayanan Puskesmas Kedawung I adalah kategori tinggi dengan rata-rata skor 209,0 dan nilai unsur

pelayanan sebesar 4,18 (tinggi) yang diwujudkan dalam kegiatan pelayanan yaitu petugas memberikan perhatian dengan tulus kepada pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS.

f. Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung I

No	Indikator	Skor	N	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Rekomendasi
1	kp1	209	50	4,18	Tinggi	Tingkatkan
2	kp2	197	50	3,94	Tinggi	Tingkatkan
3	kp3	206	50	4,12	Tinggi	Tingkatkan
4	kp4	197	50	3,94	Tinggi	Tingkatkan
5	kp5	208	50	4,16	Tinggi	Tingkatkan
Rata – rata		203,40	50	4,07	Tinggi	Tingkatkan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Menurut data penelitian data kuesioner tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pasien Puskesmas Kedawung I adalah kategori tinggi dengan rata-rata skor 203,40 dan nilai unsur pelayanan sebesar 4,07 (tinggi) yang menunjukkan bahwa pasien rawat jalan yang menggunakan kartu BPJS puas dengan pelayanan Puskesmas Kedawung I.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Asumsi tersebut diuji dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan komputer program SPSS. Apabila probabilitas (p) > 0,05, H_0 diterima. H_0 diterima berarti data yang digunakan dalam penelitian tersebut mempunyai distribusi normal. Apabila probabilitas (p)

<0,05, maka H_0 ditolak. H_0 ditolak berarti data yang digunakan tersebut berdistribusi tidak normal. Hasil Kolmogorov-Smirnov test sebesar 0,200 sehingga lebih besar 0,05, sehingga H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai data berdistribusi normal.

3. Analisis Statistik

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien R^2 hitung (Koefisien Determinasi), yakni sebesar 0,908 (90,8%). Nilai ini menunjukkan efektivitas regresi yang diperoleh dalam menjelaskan variasi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel independen *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) untuk menjelaskan variabel terikat kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 90,8%, selebihnya

sebanyak 9,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi.

b. Regresi Linier Berganda

Pengujian analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menentukan pengaruh variabel *tangibles* (X₁), *reliability* (X₂), *responsiveness* (X₃), *assurance* (X₄),

empathy (X₅) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Data analisis regresi linier berganda, dapat dirumuskan suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -8,922 + 0,359X_1 + 0,186X_2 + 0,159X_3 + 0,134X_4 + 0,275X_5 + e$$

c. Uji Hipotesis Penelitian

1) Uji t

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8,922	1,428		-6,248	,000
	tgbl_X1	,359	,077	,380	4,688	,000
	rbl_X2	,186	,089	,181	2,097	,042
	resp_X3	,159	,068	,142	2,331	,048
	assr_X4	,134	,048	,155	2,791	,046
	emp_X5	,273	,070	,248	3,917	,000

a. Dependent Variable: kpp_Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Pada variabel *tangible* (X₁) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,688 > 1,68023$) dan sig ($0,000 < 0,05$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *tangibles* (X₁) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin tinggi *tangibles* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pada variabel *reliability* (X₂) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,097 > 1,68023$) dan sig ($0,042 < 0,05$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *reliability* (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin tinggi *reliability*

maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pada variabel *responsiveness* (X₃) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,791 > 1,68023$) dan sig ($0,048 < 0,05$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *responsiveness* (X₃) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin tinggi *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pada variabel *assurance* (X₄) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,331 > 1,68023$) dan sig ($0,046 < 0,05$), berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* (X₄) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Artinya semakin tinggi *assurance* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pada variabel *empathy* (X_5) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,917 > 1,68023$) dan sig ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *empathy* (X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin tinggi *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

2) Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y) dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Analisa tersebut dapat diketahui dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dan bisa juga dengan melihat nilai signifikansinya.

Tabel 8 Uji Koefisien Regresi Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	475,212	5	95,042	87,107	,000 ^b
	Residual	48,008	44	1,091		
	Total	523,220	49			

a. Dependent Variable: kpp_Y

b. Predictors: (Constant), emp_X5, asr_X4, resp_X3, tglbl_X1, rbl_X2

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan uji analisis regresi simultan yang terlihat pada Tabel 4.18 bahwa $F_{hitung} = 87,107$ dan $F_{tabel} = 2,42$ jadi F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Pembahasan

1. Pengaruh *Tangibles* (Bukti Langsung) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen.

Pada variabel *tangibles* (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,688 > 1,68023$) dan sig ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *tangibles* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pertrus Bambang Sulisty (2016) yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian Desmi (2017) juga menunjukkan ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien. Selain itu penelitian Roy Rocky Suprpto

Baan (2020) juga menyatakan ada pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen.

Pada variabel *reliability* (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,097 > 1,68023$) dan sig ($0,042 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *reliability* (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini didukung Ani Famianti (2017) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga diperkuat penelitian Winarno (2015) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh *Responsiveness* (Daya tanggap) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen.

Pada variabel *responsiveness* (X_3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,791 > 1,68023$) dan sig ($0,048 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *responsiveness* (X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Roy

Rocky Suprpto Baan (2020) yang menyatakan ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan. Ani Famianti (2017) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Winarno (2015) juga menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap yaitu keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan konsumen cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan.

4. Pengaruh *Assurance* (Dapat dipercaya) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen.

Pada variabel *assurance* (X_4) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,331 > 1,68023$) dan sig ($0,046 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* (X_4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ani Famianti (2017) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil ini diperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil ini memperkuat dari penelitian

sebelumnya yaitu Utami (2013) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh *Empathy* (Perhatian) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen.

Pada variabel *empathy* (X_5) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,917 > 1,68023$) dan sig ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *empathy* (X_5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini didukung penelitian Roy Rocky Suprpto Baan (2020) juga menyatakan ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga didukung Ani Famianti (2017) yang menyatakan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Bahtiar (2011) juga menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten Sragen

Berdasarkan uji analisis regresi simultan yang terlihat pada Tabel 4.18 bahwa $F_{hitung} = 87,107$ dan $F_{tabel} = 2,42$ jadi F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5)

secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh nyata terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Agustinawati (2016) dan Armanto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis kuliner.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilaksanakan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.
5. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.

6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Puskesmas I Kedawung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, disarankan kepada Puskesmas Kedawung I agar meningkatkan *assurance* (kepercayaan/keyakinan) pasien dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien serta menanggapi keluhan dari pasien secara tepat, akurat, cepat, dan jelas. Selain itu Puskesmas Kedawung I perlu meningkatkan kompetensi dan keramahan petugas dalam melayani pasien.

Daftar Pustaka

- Agustinawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Membeli Shampo Dove Di Kota Lhokseumawe*. Jurnal Visioner & Strategis.
- Ani Famianti. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pasean Pamekasan*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Desmi, Hayu Yolanda Utama, Joliani. 2017. *Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan pasien Pengguna Bpjs Pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Donandro, Oryza. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pemegang Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri*. Skripsi. Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Pertrus Bambang Sulistyoyo. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan. Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*.
- Pratiwi, Kartika Gita. dkk. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan Baru*, Vol. 1 No. 2 hal. 2.
- Putri, Asih Eka. (2014). *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jakarta: CV. Komunitas Pejabat Mediatama.
- Roy Rocky Suprpto Baan. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar*. EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Volume 5, Nomor 01, Juni 2020
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. dan Chandra. 2011 . *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta.
- Trisnawati, Komang. 2015. *Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes Dan Jkn Di Rsup Dr.sardjito Yogyakarta*. Tesis, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Utami, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watu Kosek*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Winarno. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta