

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI PENYAKIT DALAM
RSUD LEWOLEBA DI NUSA TENGGARA TIMUR**

Bernardus Yoseph Beda^{1*}, Harries Madiistriyatno², Eddy H.H. Panjaitan³

Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Mitra Bangsa
surtika8787@gmail.com, harries.madi@gmail.com, eddypanjaitan997@gmail.com

Abstract

The objectives of this research are: 1) To determine and analyze the influence of Reliability on Patient Satisfaction 2) To determine and analyze the influence of Guarantee on Patient Satisfaction 3) To determine and analyze the influence of Physical Evidence on Patient Satisfaction 4) To determine and analyze the influence of Empathy on Satisfaction Patients 5) To find out and analyze the influence of Responsiveness on Patient Satisfaction 6) To find out and analyze the influence of Reliability, Guarantee, Physical Evidence, Empathy and Responsiveness on BPJS Patient Satisfaction at the Internal Medicine Clinic of Lewoleba Regional Hospital. This research has a quantitative approach, descriptive and associative type. In this study, the author narrowed the population to 112 BPJS patients at the Internal Medicine Clinic, Lewoleba Regional Hospital. The sampling technique used in this research was the Slovin formula, and the data analysis technique used was the linier regression analisis. Based on the analysis carried out, it can be concluded that reliability, guarantee, physical evidence, physical evidence and empathy can significantly, either individually or collectively, influence BPJS patient satisfaction at the Internal Medicine Clinic at Lewoleba Regional Hospital.

Keywords: *Reliability, Guarantee, Physical Evidence, Empathy, Responsiveness, Patient Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan Kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Keberadaan Rumah Sakit sebagai Institusi Pelayanan Kesehatan diatur dalam Undang – undang Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit berperan penting dalam system pelayanan Kesehatan dan merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang memiliki Staf Profesional Medis yang terorganisir , Fasilitas Rawat Jalan, Fasilitas Rawat Inap, dengan memberikan pelayanan medis , keperawatan dan layanan terkait 24 jam perhari, 7 hari perminggu dan memberikan pelayanan Kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik Kuratif maupun Preventif. Selain itu Rumah Sakit juga berfungsi sebagai tempat Pendidikan tenaga Kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan Kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai.

Menurut permenkes No.3 Tahun 2023 , Rumah Sakit adalah sarana Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan meliputi Pelayanan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif, yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Gawat Darurat. Tugas Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan Kesehatan adalah memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu, yang bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi Rumah Sakit adalah menyelenggarakan pelayanan Spesifik atau Medik Sekunder dan Pelayanan Subspesialistik atau Medik Tersier. Oleh karena itu produk utama (core Product) Rumah Sakit adalah Pelayanan Medik. Kepuasan dimulai

dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan Rumah Sakit. Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Institusi Kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain Petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipenharuhi oleh beberapa hal yaitu karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan Kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan Kesehatan saat ini. Secara umum pelayanan Kesehatan Paripurna adalah Pelayanan Kesehatan yang meliputi Promotif, (Peningkatan Kesehatan), Preventif (Pencegahan), Kuratif (Pengobatan), dan Rehabilitatif (Pemulihan).

Namun demikian masih ditemukan beberapa permasalahan di RSUD Lewoleba, berdasarkan laporan kinerja RSUD Lewoleba tahun 2022 menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan Kesehatan yang diberikan Rumah Sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan Kesehatan. Dalam suatu studi yang memakai metode Kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai secercah senyum pemberi layanan Kesehatan. Fenomena yang terjadi adalah adanya keluhan pasien disebabkan oleh layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan Kesehatan, sarana dan Prasarana Kesehatan masih sangat terbatas serta faktor – faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Atas dasar permasalahan tersebut maka penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS sangat penting dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien.

Dari beberapa studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan Kesehatan yang diberikan Rumah Sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan Kesehatan. Dalam suatu studi yang memakai metode Kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai secercah senyum pemberi layanan Kesehatan.

Dari beberapa hal di atas dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan Kesehatan, sarana dan Prasarana Kesehatan masih sangat terbatas serta faktor – faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan Kesehatan maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan Pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang Kesehatan.

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal secara baik pelayanannya terhadap pasien. Dalam peraturan pemerintah nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perumahsakit, mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat alan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewaiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu / miskin, melaksanakan fungsi social, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik secara regional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanan dan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas rumah sakit,

memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka.

Menurut Parasuraman et al. pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality (Serqual) yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti langsung /berwujud (Tangible), empati (Empathy), daya tangkap (Responsiveness). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilaporkan oleh Nisela (2023) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedic dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara Kota Manado, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado.

Namun, masalah yang sering dihadapi secara umum rumah sakit saat ini adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Lewoleba didapatkan data kunjungan rawat jalan, pasien rawat jalan RSUD Lewoleba tahun 2023 diperoleh pada bulan Januari kunjungan pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam sebanyak 560 orang, pada bulan Februari 465 orang, pada bulan Maret sebanyak 440 orang, pada bulan April sebanyak 525 orang, pada bulan Mei sebanyak 375 orang. Bulan Januari 2023 laporan pemakaian tempat tidur (BOR : Bed Occupancy Rate) 40%, BOR bulan Pebruari 2023 42%, BOR bulan Maret 2023 49%, BOR bulan April 2023 41%, BOR bulan Mei 2023 47%.

Berdasarkan Laporan Data Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lewoleba selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2023, mengalami peningkatan dan penurunan. Bulan Januari 2023 sebanyak 298 pasien, bulan Pebruari 2023 sebanyak 289 pasien, bulan Maret 2023 sebanyak 358 Pasien, bulan April 2023 sebanyak 326 Pasien, bulan Mei 2023 sebanyak 346 pasien.

Namun masalah yang sering dihadapi secara umum rumah sakit saat ini adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu yang benar – benar diharapkan pengguna jasa. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik, atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali.

Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Berdasarkan atas latar belakang permasalahan di atas, maka penulis terdorong untuk mengadakan suatu penelitian tentang “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur”.

2. TINJAUAN TEORI

1) Kepuasan Pasien

Kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, kepuasan adalah ”Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan pendapat Kotler tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas jika harapan mereka dapat terpenuhi.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2008) dapat dilakukan berdasarkan :

1) Kepuasan secara keseluruhan

Kriteria ini adalah yang paling sederhana dan umum untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dengan langsung menanyakan tingkat kepuasan mereka dengan sebuah produk atau pelayanan tertentu yang telah mereka dapatkan.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria atau komponen yang telah diuraikan sebelumnya.

3) Konfirmasi harapan

Dalam hal ini kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan ketercapaian harapan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

4) Minat pembelian ulang

Dalam hal ini kepuasan pengguna layanan diukur melalui pernyataan apakah pengguna layanan akan kembali menggunakan layanan dari pihak penyedia layanan atau tidak.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Dalam hal ini kepuasan berhubungan dengan pernyataan apakah pengguna layanan merekomendasikan pelayanan oleh penyedia layanan yang telah mereka gunakan kepada pihak lain atau kerabatnya. Kepuasan pasien dengan perawatan umum dipandang sebagai sesuatu yang penting dalam penentuan kualitas perawatan atau pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni setelah merasakan pelayanan, berupa derajat kesukaan dan ketidaksukaan terhadap pelayanan yang sama.

2. Jenis dan Kepuasan Pasien

Secara umum macam kepuasan ada dua yaitu kepuasan yang mengacu pada ketersediaan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pertama yaitu kepuasan yang hanya mengacu pada kenyamanan pelayanan. Efektifitas pelayanan serta

keamanan Tindakan.

Menurut Umar (2008): kepuasan dibagi 2 (dua) macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk.

Menurut Krowinski dalam Suryawati (2008), terdapat dua dimensi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi saja. Dalam hal ini mencakup penilaian terhadap kepuasan klien mengenai: hubungan dokter dengan klien (doctor-patient relationship), kenyamanan pelayanan (amenities), kebebasan melakukan pilihan (choice), pengetahuan dan kompetensi teknis (scientific knowledge and technical skill), efektifitas pelayanan (effectives) dan keamanan tindakan (safety).
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan dikaitkan dengan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu lebih bersifat luas, karena didalamnya tercakup penilaian terhadap kepuasan klien.

3. Indikator Kepuasan Pasien

Umumnya indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif untuk memprediksi kepuasan pasien adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya. Kepuasan pasien di rumah sakit, memiliki 4 (empat) aspek yang dapat diukur yaitu:

1. Kenyamanan
Yakni kenyamanan lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan.
2. Hubungan dengan layanan kesehatan, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, seberapa tanggap dokter / perawat diruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, kemudahan dokter dihubungi, keteraturan pemberian obat, dll.
3. Kompetensi teknis petugas dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dan sebagainya.
4. Biaya
Yakni menyangkut biaya dan komponen biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin dan sebagainya.

4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Nursalam ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk atau jasa
Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas
2. Harga
Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai

kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biayanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3. **Emosional**
Pasien akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memiliki institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. **Kinerja**
Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relative cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan rumah sakit.
5. **Estetika**
Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.
6. **Karakteristik produk**
Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
7. **Pelayanan**
Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.
8. **Lokasi**
Lokasi meliputi letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.
9. **Fasilitas**
Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.
10. **Komunikasi**
Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.
11. **Suasana**
Suasana, meliputi keamanan, keakraban. Suasana yang tenang, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang

berkunung ke rumah sakit akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

12. Desain Visual
Desain Visual, meliputi Dekor

3. METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif dengan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin, dan teknik analisis data menggunakan adalah teknik analisis regresi linier dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti. Pada metode regresi, pengaruh antar variabel yang diteliti dan dijelaskan. Pengaruh yang dicari ini disebut regresi. Jadi metode regresi untuk mencari pengaruh diantara variabel independen X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap variabel dependen Y.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan (kuesioner atau angket) kepada sampel yang telah ditentukan sebanyak 112 orang Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba. Di dalam daftar pertanyaan ini memuat pernyataan yang mengacu pada ketiga variabel, yaitu variabel independen Keandalan (X1), variabel Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4), Daya Tanggap (X5), dan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien (Y).

Adapun tampilan masing-masing tabel hasil perhitungan SPSS tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Adapun hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* di bawah ini:

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	13.602	2.088		6.513	.000
	Kehandalan (reliability)	.359	.075	.272	4.810	.000
	Jaminan (assurance)	1.427	.706	.619	2.022	.046
	Bukti Fisik (tangible)	1.362	.465	.775	2.927	.004
	Empati (empathy)	2.217	.567	1.118	3.382	.703
	Daya Tanggap (responsiveness)	1.032	.538	1.501	1.918	.058

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 25), 2024

Apabila nilai sig. < α (0,05), maka H0 ditolak dan Ha diterima, sehingga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai sig.

$> \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Pengujian Signifikan Secara Simultan (Uji-F)

Uji F dapat dilakukan dengan cara melihat kolom signifikansi hasil output SPSS (tabel anova). Model dapat dikatakan signifikan atau layak jika kolom signifikansi $<$ dari $\alpha (0,05)$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima. Begitu sebaliknya model dapat dikatakan tidak signifikan atau tidak layak jika kolom signifikansi $>$ dari $\alpha (0,05)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil dari pengujian SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8700.485	5	1740.097	78.197	.000b
	Residual	2358.791	106	22.253		
	Total	11059.277	111			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (responsiveness), Keandalan (reliability), Jaminan (assurance), Bukti Fisik (tangible), Empati (empathy)

Sumber: Hasil Olahan Data (SPSS 25), 2024

Dari hasil analisis pada tabel di atas yakni uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 78.197. Sedangkan F_{tabel} (α 0,05) untuk $N = 112$ sebesar 2.18. Jadi $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} (α 0,05) atau $78.197 > 2.18$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4) dan Daya Tanggap (X5) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel *coefficients* 5.13, maka dapat diidentifikasi bahwa persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.602 + 0.359 X_1 + 1.427 X_2 + 1.362 X_3 + 2.217 X_4 + 1.032 X_5, \text{ artinya,}$$

- Nilai Konstanta $a = 13.602$ dapat diartikan bahwa jika variabel Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4) dan Daya Tanggap (X5) bernilai nol maka Kepuasan Pasien bernilai negatif sebesar 13.602.
- Koefisien regresi Kehandalan $b_1 = 0.359$ dapat diartikan bahwa jika nilai Kehandalan meningkat sebesar satu maka nilai Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 0.359.
- Koefisien regresi Jaminan $b_2 = 1.427$ dapat diartikan bahwa jika nilai Jaminan meningkat sebesar satu maka nilai Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 1.427.
- Koefisien regresi Bukti Fisik $b_3 = 1.362$ dapat diartikan bahwa jika nilai Bukti Fisik meningkat sebesar satu maka nilai Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 1.362.
- Koefisien regresi Empati $b_4 = 2.217$ dapat diartikan bahwa jika nilai Empati meningkat sebesar satu maka nilai Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 2.217.
- Koefisien regresi Daya Tanggap $b_5 = 1.032$ dapat diartikan bahwa jika nilai Daya Tanggap meningkat sebesar satu maka nilai Kepuasan Pasien juga akan meningkat sebesar 1.032.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, maka hasil dari pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengaruh Kehandalan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Kehandalan (X1) sebesar 4.810 sedangkan nilai t_{tabel} untuk $N = 112$ sebesar 1.981. Jadi $4.810 > 1.981$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dinyatakan bahwa Kehandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

b. Pengaruh Jaminan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Jaminan (X2) sebesar 2.022, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $N = 112$ sebesar 1.981. Jadi $2.022 > 1.981$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Jaminan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

c. Pengaruh Bukti Fisik (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Bukti Fisik (X3) sebesar 2.927, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $N = 112$ sebesar 1.981. Jadi

2.927 > 1.981, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Bukti Fisik (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

d. Pengaruh Empati (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Empati (X4) sebesar 3.382, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $N = 112$ sebesar 1.981. Jadi $3.382 > 1.981$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Empati (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

e. Pengaruh Daya Tanggap (X5) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan tabel *coefficients* di atas, maka nilai t_{hitung} untuk variabel Daya Tanggap (X5) sebesar 1.918, sedangkan nilai t_{tabel} untuk $N = 112$ sebesar 1.981. Jadi $1.918 < 1.981$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Daya Tanggap (X5) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

f. Pengaruh Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4) dan Daya Tanggap (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Dari hasil analisis pada tabel di atas yakni uji ANOVA diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 78.197. Sedangkan F_{tabel} ($\alpha 0,05$) untuk $N = 112$ sebesar 2.18. Jadi $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} ($\alpha 0,05$) atau $78.197 > 2.18$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4) dan Daya Tanggap (X5) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas dilakukan pengujian pengaruh untuk ketiga variabel tersebut, dan berdasarkan tabel Model Summary tersebut dihasilkan nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0.777. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 77.7% Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Bukti Fisik (X3), Empati (X4) dan Daya Tanggap (X5) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sedangkan sisanya sebesar 22.3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur, dikarenakan nilai pada Uji-t (0,000) lebih kecil dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 diterima.
2. Variabel Jaminan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur, dikarenakan nilai pada Uji-t (0,046) lebih kecil dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 diterima.
3. Variabel Bukti Fisik secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur, dikarenakan nilai pada Uji-t (0,004) lebih kecil dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 diterima.
4. Variabel Empati tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur, dikarenakan nilai pada Uji-t (0,703) lebih besar dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_0 ditolak.
5. Variabel Daya Tanggap secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur, dikarenakan nilai pada Uji-t (0,058) lebih kecil dari alpha (α) 0,05, artinya yaitu H_1 diterima.
6. Variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap Secara Simultan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Penyakit Dalam RSUD Lewoleba di Nusa Tenggara Timur dengan uji simultan (uji f) dengan melihat nilai F hitung sebesar (78,197) > F tabel (2,18) dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka dapat

dikatakan bahwa variabel XI, X2, X3, X4 dan X5 bersama-sama dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data, hasil pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan melalui penelitian ini, maka penulis menyampaikan saran kepada instansi dan peneliti untuk perbaikan kedepan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kehandalan untuk menjadi petugas kesehatan yang lebih profesional.
2. Meningkatkan jaminan menjadi lebih baik seperti memberikan keyakinan kepada pasien akan kesembuhannya, memberikan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh pasien dan memberikan pengobatan sesuai dengan kebutuhan pasien.
3. Meningkatkan keadaan fisik menjadi lebih baik seperti menjaga lingkungan rumah sakit agar tetap bersih dan rapi, menjaga kerapian petugas kesehatan, menambah jumlah kursi tunggu untuk pasien yang berkunjung, menyediakan tempat sampah secara cukup, selalu menjaga kebersihan toilet dan merawat keindahan bangunan di Rumah Sakit Umum Daerah Lewoleba Lembata.
4. Meningkatkan rasa empati meliputi hubungan perawat pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien.
5. Meningkatkan ketanggapan meliputi perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.
6. Meningkatkan kepuasan meliputi rasa kepedulian petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.
7. Untuk Peneliti berikutnya, sebaiknya memperhatikan variabel yang rendah.

DAFTAR PUSTAKA

WHO. *World Health Organisasi*. 2018.

Kemendes RI. Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 *tentang Standar pelayanan minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2008. 69-73 p.

Sari ID. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan Yogyakarta*: Nuha Medika; 2010.

Depkes RI. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2010

Depkes RI. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*

Dinkes Sumut. *Profil Kesehatan Sumatera Utara*. Medan: Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Utara; 2015.

Kemendes RI. *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2009

Kemendes RI. *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Rawat Ina*. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Saran Kesehatan; 2012

- Hendrajana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Para Medis dan Penunjang Medis terhadap kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta*. Surakarta: Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2005
- Mahdani. *Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawa Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli*. Medan: Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara; 2009
- Niti S. *Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Pemanfaat Ulang di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro; 2010.
- Asmita PW. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Universitas Stuttgart. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit Universitas Diponegoro; 2008.
- Novagita (2019), <http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/> *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.DR.Soetomo Vol.5 No.2 Oktober 2019 Print ISSN 2477-0140 Online ISSN 2581-219X*
- Ani Setia Ningsih (2021) *Jurnal Manara Medika* <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index> p-ISSN 2622-657X,e-ISSN 2723-6862
- Solichah (2017), *Jurnal Medicoetoco legal dan Manajemen Rumah Sakit*,6(1):9-15,April 2017 Website: <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs.DOI:10.18196/jmmr,6122>
- Rita Juniari (2021), *Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol.7 No.2 Oktober 2021 Universitas Ubudiyah Indonesia e-ISSN : 2615-109X*.
- Andi Nadira (2020) *Jurnal Voice Of Midwifery, Nolume 10 Halaman 940-954*
- Trinayanti (2020). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Emiliana Boavida (2022), *JURMIC (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, P-ISSN 2715-6842 E-ISSN 2009-0454
- Fernando (2020), *Community of Publishing In Nursing (COPING)*, P-ISNN 2303-1298, e-ISSN 2715-1980
- Nisela (2023), *Produktifity, Vol 4 Nomor 2,2030, e-ISSN,2723-0112* Novagita (2019), <http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/> *jurnal manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr.Soetomo Vol.5 No.2 Oktober 2019 Print ISSN 2477-0140 Online ISSN 2581-219X*
- Mahfudhoh (April 2020), <https://jurnal.ibik.ac.id> Ani Setianingsih (2021) *Jurnal Manara Medika* <https://urnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedik/index> p-ISSN 2622-657X,e-ISSN 2723-6862
- Solichah (2017), *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1):9-15, April 2017 <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs.DOI:10.18196/jmmr,6122>

Rita Juniarni Gultom (2021), *Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol.7 No. 2 Oktober 2021, Universitas Ubudiyah Indonesia* , e-ISSN : 2615-109X, <https://jurnal.uui.ac.id>

Andi Nadirah (2020) *Jurnal Voice Of Midwifery, volume 10 halaman 940-954*

Trinayanti (2020), <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>

Emilia boavida (2022), *JURMIC (jurnal Rekan Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, P-ISSN 2715-6842 E-ISSN 2909-0454

Muhammad Yogie Pratama Supiyan (Desember 2022), *Volume 6, Nomor 3, Desember 2022, ISSN:2774-5848(Online), ISSN:2774-0524(Cetak)*,

Imam Santoso, Harries Madiistriyatno (Oktober 2021), halaman 105