

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Thalia Irham Kabupaten Gowa

Marsah¹, Muhammad Bakri², Hanadelansa³

Universitas Wira Bhakti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

marsah@gmail.com¹, muhammadbakri@gmail.com², hanadelansa@gmail.com³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Thalia Irham. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi ke perpustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Hati sebesar 28,4% dengan nilai koefisien korelasi 0,533.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Rumah sakit pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*Perspektif Total Quality*) dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang masih rendah ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan jasa layanan rumah sakit untuk berobat rawat inap apabila sakit.

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa layanan rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa pelayanan rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa pelayanan suatu rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa layanan rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004). Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas.

Menurut Wincof (dalam Tjiptono, 2001) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan pada rumah sakit sehingga pasien tidak akan pindah ke rumah sakit yang lain apabila mereka mengalami kondisi yang mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah: ***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Thalia Irham Kabupaten Gowa.***

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Thalia Irham Kabupaten Gowa?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan berobat pada Rumah Sakit Umum Thalia Irham Kabupaten Gowa

LANDASAN

TEORI Kualitas pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

3. Mampu berkomunikasi.

4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh, 2010) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang

dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zheithalm et al dalam Ariani (2009) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2006).

Sedangkan Irawan (2003) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Sejalan dengan Oliver (1997, dalam Irawan, 2003) mengungkapkan kepuasan sebagai respon pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien. Respon ini sebagai hasil dari penilaian pasien bahwa produk/pelayanan sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan. Tingkat pemenuhan kenikmatan dan harapan ini dapat lebih atau kurang (Paparaya, 2009).

Pasien adalah orang dengan kebutuhan-kebutuhan yang sangat jauh berbeda dari orang sehat. Kebutuhan-kebutuhannya pada saat itu bukan saja sangat menonjol tetapi mungkin sudah dalam tingkatan ekstrim. Tidak saja harus makan agar penyakitnya cepat sembuh tetapi harus disuapin. Tidak saja harus diberi obat tetapi harus disertai perhatian ekstra.

Bagi pasien kebutuhan yang paling menonjol bukanlah yang berkaitan dengan harga diri atau untuk diakui kehebatannya tetapi adalah kebutuhan *belongingness and social needs*. Merasa dicintai, didengarkan, tidak dianggap sebagai orang yang menyusahkan saja dan tidak pula diperlakukan sebagai manusia yang tidak berguna (Tobing, 2008).

Irfan et al., (2020) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat pelayanan

Hipotesis

Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Thalia Irham Kabupaten Gowa.

METODELOGI

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent (variabel Y), nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui. Dengan menggunakan analisis regresi linier maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya (Sumber: Sugiyono, 2009).

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = Subjek variabel terikat

X = Subjek variabel bebas

b = Koefisien arah regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel

Y bila bertambah atau berkurang 1 unit.

Setelah melakukan perhitungan dan telah diketahui nilai untuk a dan b, kemudian nilai tersebut dimasukan kedalam persamaan regresi sederhana untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui. Persamaan regresi tersebut bermanfaat untuk meramalkan rata- rata variabel Y bila X diketahui dan memperkirakan rata- rata perubahan variabel Y untuk setiap perubahanX.

HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,854	2,478		1,959	,055
	LAYANAN	,137	,029	,533	4,794	,000

Sumber: Data diolah, 2017
Dependent Variable: KEPUASAN_PASIEN

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program

SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

$$Y = 4,854 + 0,137X + e$$

Dimana:

X = variabel independent (layanan)

Y = variabel dependent (kepuasan pasien)

a = konstanta, perpotongan garis pada sumbu Y

b = koefisien

regresi e = standar

error

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai

berikut: a = 4,854 menunjukkan bahwa jika layanan

konstanatau X = 0, maka Kepuasan Pasien BPJS

sebesar 4,854

b = 0,137 menunjukkan bahwa setiap layanan akan mendorong Kepuasan Pasien BPJS sebesar 0,137.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variabel-variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati

satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2009). Hasil perhitungan determinasi penelitian penelitian ini dapat dilihat paada tabel berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,533 ^a	,284	,271	1,746
Sumber: Data diolah, 2017				
a. Predictors: (Constant), LAYANAN				

Dari hasil pengolahan data komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 23 maka diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0,284. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 28,4% Kepuasan Pasien BPJS dapat dijelaskan oleh variabel layanan, sedangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,088	1	70,088	22,980	,000 ^b
	Residual	176,895	58	3,050		
	Total	246,983	59			

Pembahasan

1. Dari indikator layanan dengan dimensi reliability semua indikator direspon dengan baik tapi yang paling menonjol yaitu dokter memberitahukan diagnosa penyakit dan melakukan tindakan pengobatan dengan tepat.
2. Dari indikator layanan dengan dimensi responsiveness yaitu indikator dengan respon yang kurang baik yaitu dokter dan perawat melayani pasien dengan cepat. Dan indikator tidak menunggu pelayanan dengan dokter dan apotek lebih dari 1 jam. Indikator yang direspon dengan baik yaitu dokter dan perawat dengan penuh perhatian mendengarkan dan memahami keluhan pasien dan dokter dan perawat selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien.
3. Dari indikator layanan dengan dimensi assurance yaitu petugas apotek melayani dengan meyakinkan sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan yang paling menonjol direspon oleh pasien.
4. Dari indikator layanan dengan dimensi empathy yaitu dokter dan perawat memberikan perhatian dan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih yang paling menonjol. Tetapi indikator yang kurang direspon oleh pasien yaitu adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan rumah sakit, adanya pusat pengaduan keluhan pasien orang dan tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam
5. Dari indikator layanan dengan dimensi tangibles yang kurang direspon oleh pasien yaitu penataan interior dan eksterior ruangan dan lingkungan rumah sakit yang rapi, bersih, menarik dan nyaman, kelengkapan obat-obatan diapotek. Terdapat fasilitas peralatan modern/fasilitas penunjang, sedangkan yang direspon baik oleh pasien yaitu ada petunjuk arah yang jelas untuk tiap ruangan dan penampilan dokter, perawat dan petugas lainnya rapi dan bersih.

Persepsi pasien tentang Kepuasan Pasien BPJS RS Permata Hati, dari indikator yang ada sebagian pasien merespon kurang bagus yang paling menonjol yaitu indikator RS Permata Hati yaitu Rumah Sakit Umum Thalia Irham menjadi pilihan utama ketika sakit tetapi lebih banyak pasien merespon dengan baik hampir semua indikator kepuasan.

Dari hasil regresinya 4,854 menunjukkan bahwa jika layanan konstan atau $x = 0$, maka Kepuasan Pasien BPJS sebesar 4,854 dan 0,137 menunjukkan bahwa setiap layanan akan mendorong Kepuasan Pasien BPJS sebesar 0,137.

Koefisien determinasi (R^2) = 0,245. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 24,5% Kepuasan Pasien BPJS dapat dijelaskan oleh variabel layanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Ada pengaruh secara signifikan antara layanan dengan kepuasan pasien. jadi dapat disimpulkan bahwa layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada rs permata hati Kabupaten Gowa dengan tingkat signifikansi (0,000) sangat kuat hubungannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Variabel yang paling dominan dalam memberikan kepuasan kepada pasien berobat reliability (kehandalan)

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, *Analisis dan Perancangan Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*, Informatika Bandung, Bandung. 2004
- Aditama, TY, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI – Press, Jakarta 2002.
- Augusty, Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2006
- Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang. 2011
- Dewi Urip Wahyuni. *Pengaruh Motivasi, Persepsi, dan Sikap Konsumen terhadap Kepuasan Pembelian Sepeda Motor Merek Honda di Surabaya Barat*. 2008
- Fandy, Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang. 2011
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997
- Ghozali,. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2006
- Irfan, A., Mahfud nurnajamuddin, M., Hasan, S., & Mapparenta, M. (2020). The Effect of Destination Image, Service Quality, and Marketing Mix on Tourist Satisfaction and Revisiting Decisions at Tourism Objects. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 727–740.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan.PT. Prenhallindo: Jakarta. . 2007
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. *Manajemen Pemasaran*.terjemahan:Bob Sabran, , Edisi 13 jilid 1 , penerbit Erlangga. Jakarta. 2009
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Indeks: Jakarta. 2005
- Kusumah, Ridwan Zia. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Di Semarang*”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.2011
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat. 2013
- Mauludin, Hanif. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban)*.*Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No. 1 (April):37-51. 2001
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2004
- Rahmatika Yulia. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina*. [Skripsi]. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB. 2004
- SB Handayani dan Setia Iriyanto. *Pengaruh kualitas layanan dan tariff terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beli pasien rawatinap pada rumah sakit roemani muhammadiyah semarang*. 2009
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. *Total Quality Management*. EdisiRevisi. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2001
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2004
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:Penerbit Andi. 2008
- Tjiptono F. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing. 2007