

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Kota Bandung

Axel Ryan Efriza¹, Indrawati²

¹ Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, axelefriza@student.telkomuniversity.ac.id

² Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, indrawati@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pandemi COVID-19, menyebabkan peningkatan kepedulian publik terhadap kesehatan pribadi. Akibatnya penduduk Indonesia menjadi lebih cerdas dalam memilih layanan kesehatan, khususnya pada klinik gigi. Akibat tren pemilihan lokasi pemeriksaan dan pengobatan yang berkembang, muncul kebutuhan untuk menyelidiki korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan BPJS di Rumah Sakit Pindad. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung, sekaligus menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS. Studi ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada seratus orang sebagai metode utama pengumpulan data. Untuk mengevaluasi pengaruh variabel SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan pengujian hipotesis, analisis regresi linier berganda, dan pengujian asumsi klasik. SPSS versi 25.0 digunakan untuk analisis data. Berdasarkan penelitian, kepuasan pelanggan BPJS di Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung dipengaruhi kualitas pelayanan yang terdiri beberapa sub variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Subvariabel jaminan ditemukan memiliki dampak paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan subvariabel bukti fisik memiliki dampak paling kecil. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Pindad Kota Bandung perlu meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelatihan kepribadian dan komunikasi kepada perawatnya.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

The COVID-19 pandemic has led to increased public concern for personal health. As a result, Indonesians are becoming smarter in choosing health services, especially in dental clinics. As a result of the growing trend of site selection for examination and treatment, there is a need to investigate the correlation between service quality and customer satisfaction with BPJS at Pindad Hospital. This study aims to evaluate the quality of service and the level of patient satisfaction at the Outpatient Installation of Pindad Hospital, Bandung City, as well as to analyze the impact of service quality on BPJS customer satisfaction. This study uses a questionnaire distributed to one hundred people as the main method of data collection. To evaluate the effect of the SERVQUAL variable on customer satisfaction, researchers used hypothesis testing, multiple linear regression analysis, and classical assumption testing. SPSS version 25.0 was used for data analysis. Based on research, BPJS customer satisfaction at the Outpatient Installation of Pindad Hospital in Bandung City is influenced by service quality which consists of several sub-variables, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Assurance sub-variable was found to have the most significant impact on customer satisfaction, while physical evidence sub-variable had the least impact. To increase customer satisfaction and improve service quality, Pindad Hospital in Bandung City needs to improve its ability to provide services in a timely and accurate manner. This can be achieved by providing personality and communication training to the nurse.

Keywords-Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian integral dari keberadaan manusia. Orang menggunakan berbagai metode untuk memastikan kesejahteraan mereka. Mereka yang menderita penyakit seringkali berusaha keras untuk mengatasi penyakitnya melalui pengobatan sampai sembuh total. Munculnya globalisasi telah memberikan dampak yang

signifikan pada dunia bisnis. Pasar telah berkembang, dan peluang berlimpah. Namun, pertumbuhan ini juga telah menyebabkan persaingan ketat yang tidak dapat diprediksi. Agar bisnis dapat berkembang di tengah persaingan ini, mereka harus menciptakan keunggulan kompetitif. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus menawarkan produk berkualitas dan layanan pelanggan yang sangat baik yang membedakan mereka dari pesaing mereka. Industri perawatan kesehatan baru-baru ini mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat, berkat kemajuan teknologi dan pengetahuan medis. Rumah sakit berada di garis depan dari kemajuan ini.

Ketika pasien menggunakan layanan rumah sakit, mereka biasanya mengukur tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka dan menyesuaikan persepsi mereka tentang kualitas layanan keperawatan yang diberikan di rumah sakit tersebut. Sebelum memanfaatkan layanan rumah sakit, pasien memiliki prasangka tentang kualitas layanan keperawatan berdasarkan pengalaman dan kesaksian sebelumnya. Setelah menerima layanan, pasien akan membandingkan kualitas layanan yang diantisipasi dengan perawatan aktual yang mereka terima. Selain itu, ada individu yang menghindari rumah sakit karena ketidakpercayaan; mereka mengasosiasikan rumah sakit dengan kondisi yang tidak menyenangkan, staf yang tidak simpatik, dan kurangnya komunikasi antara staf dan anggota keluarga. Menurut Tjiptono (2018:61), kualitas suatu citra tidak tergantung pada sudut pandang atau persepsi penyedia, melainkan pada pelanggan. Contoh seperti ini berpotensi membuat pasien merasa tidak puas dengan rumah sakit tempat mereka dirawat. Oleh karena itu, institusi medis dan personelnya harus berupaya untuk meningkatkan profesionalismenya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Hal ini untuk memastikan bahwa pasien dan keluarga mereka menerima kualitas terbaik dalam pelayanan, sehingga kepuasan tertinggi mereka..

Menurut Kotler dan Keller (2016:137), penyediaan kualitas pelayanan yang maksimal merupakan sarana utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pasien yang tidak merasakan peningkatan nilai dari layanan atau produk kesehatan dapat pindah. Fenomena ini, yang dikenal sebagai migrasi pelanggan, merupakan akibat langsung dari tidak adanya rasa nilai, dan pencegahannya bergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi untuk semua pasien.

Tabel 1 menunjukkan berbagai bentuk keluhan pasien Rumah Sakit Pindad selama periode tahun 2021.

Tabel 1 Keluhan Dominan Pasien RS Pindad Tahun 2021

No	Keluhan yang dominan	Frekuensi keluhan	Persentase (%)
1	Kelengkapan peralatan medis	13.250	19.90
2	Ruang tunggu yang tidaknyaman	5.675	8.52
3	Petugas medis dan non medis kurang bersahabat	9.670	14.53
4	Sistem informasi yang lambat	9.574	14.38
5	Antrian yang panjang dan lama	9.568	14.37
6	Perawat yang kurang cekatan	950	1.43
7	Biaya yang mahal tidak sesuai dengan pelayanan	520	0.78
8	Proses administrasi yang lambat	10.658	16.00
9	Tidak akuratnya pencatatan data pasien	6.703	10.07
Jumlah		66.568	100

Sumber : Rumah Sakit Pindad, Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, terdapat indikasi yang jelas bahwa keluhan yang paling banyak disuarakan oleh pasien terkait dengan kurangnya kelengkapan peralatan medis, yang mencapai 19,90% dari jumlah keluhan. Proses administrasi yang lambat dan staf medis dan non-medis yang tidak ramah mengikuti di belakang, masing-masing menyumbang 16% dan 14,53% dari keluhan. Selain itu, sistem informasi yang lambat menyebabkan antrian panjang yang merupakan keluhan umum di antara pasien. Kegagalan untuk mengatasi keluhan ini pasti akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Wawancara yang dilakukan dengan beberapa pasien yang telah mendapatkan pelayanan dari RS Pindad mengungkapkan bahwa banyak dari mereka yang sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan banyak pasien yang tidak mendapatkan pelayanan optimal dari petugas rumah sakit, bahkan ada yang tidak mendapatkan pengobatan sama sekali karena tidak memenuhi syarat administrasi.

Sepanjang tahun 2017 hingga 2021, RS Pindad telah mendirikan banyak unit layanan kesehatan. Jumlah pasien yang telah mengunjungi masing-masing fasilitas tersebut diuraikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Jumlah Total Kunjungan Pasien Tahun 2017 dan 2021

No	UnitLayanan	Tahun	JumlahPasien (orang)	Pertumbuhan (%)
1	RawatJalan	2017	133310	-
		2018	118974	4,69
		2019	98579	(22,59)
		2020	101810	1,54
		2021	97271	(2,42)
	Ratarata		112189	(4,77)
2	RawatInap	2017	102012	-
		2018	101497	1,37
		2019	112670	(0,91)
		2020	112350	0,97
		2021	113246	0,77
	Ratarata		115955	0,45
3	VIP	2017	12698	-
		2018	12839	1,02
		2019	12154	2,01
		2020	13714	5,22
		2021	11163	3,33
	Ratarata		12014	3,37
4	KamarOperasi	2017	10849	-
		2018	10894	0,48
		2019	12980	0,42
		2020	11012	0,57
		2021	10904	(0,70)
	Ratarata		10928	0,10

Sumber : Rekam Medik Rumah Sakit Pindad (2021)

Sebagaimana digambarkan pada Tabel 2, RS Pindad yang terletak di Kota Bandung dilengkapi dengan empat unit pelayanan yang berbeda: rawat jalan, rawat inap, VIP, dan ruang operasi. Namun demikian, penelitian ini tidak mempertimbangkan layanan kamar operasi karena penggunaannya hanya pasien dari fasilitas rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan tabel di atas, unit pelayanan rawat jalan memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak yaitu sekitar 112189 orang setiap tahunnya, diikuti oleh layanan VIP dengan rata-rata 12014 orang/tahun. Salah satu pengamatan menarik yang dapat dilihat dari Tabel 1.1 adalah angka peningkatan kunjungan pasien di RS Pindad Kota Bandung. Meskipun unit layanan rawat jalan memiliki jumlah kunjungan tertinggi, namun memiliki tingkat pertumbuhan yang menurun sebesar -4,77% dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan fasilitas rawat inap sebesar 0,45% dan tingkat pertumbuhan VIP sebesar 3,37%.

Dalam pandangan Tjiptono dan Wyckof (2018: 59), bisnis wajib memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya. Konsep kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dan merupakan tanggung jawab perusahaan untuk mempertahankan tingkat keunggulan tersebut.. Dalam industri yang berorientasi layanan, seperti layanan kesehatan, kepuasan pasien sangat penting untuk memastikan kualitas layanan. Kualitas layanan rumah sakit dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien sebelumnya dengan layanan rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pasien puas dengan layanan rumah sakit, mereka lebih cenderung untuk kembali ke layanan masa depan. Selain itu, mereka memiliki kecenderungan untuk melakukan komunikasi verbal dengan kerabat terdekat untuk mendorong mereka mengikuti jejak mereka dengan memanfaatkan layanan kesehatan yang mengutamakan kualitas layanan dan memenuhi harapan pasien..

Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu dan masyarakat, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Layanan ini harus mematuhi standar yang ditetapkan dan memanfaatkan sumber daya secara wajar dan efisien, dengan mempertimbangkan keterbatasan kapasitas pemerintah dan masyarakat. Pemberian layanan harus dilakukan dengan cara yang aman dan memuaskan, sesuai dengan norma-norma etika. Pelayanan kesehatan, yang terdiri dari komponen yang saling bergantung, ditawarkan di rumah sakit dan institusi kesehatan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan hasil interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014). Penulis penelitian ini bertujuan untuk mengkaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung” dengan melihat latar belakang informasi yang disampaikan di atas.”.

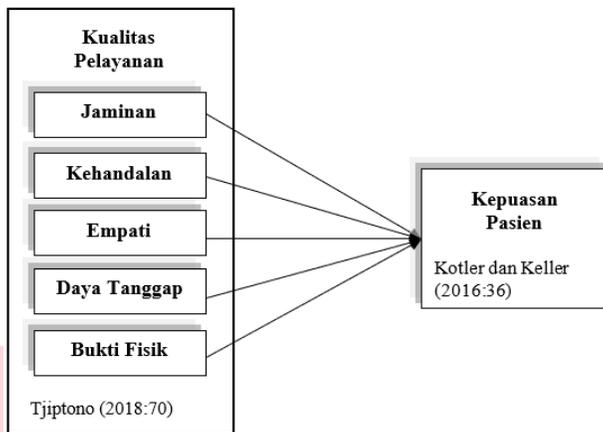
II. TINJAUAN LITERATUR

Menurut Keller dan Koetler (2016), memberikan layanan berkualitas harus berpusat pada kebutuhan pelanggan, dan tujuan akhirnya adalah kepuasan pelanggan dan persepsi positif terhadap layanan tersebut. Sejumlah penelitian telah menemukan bahwa kepuasan pelanggan terkait erat dengan persepsi mereka tentang kualitas layanan organisasi (Boulding et al., 2014; Crosby, 2014; Edvardson et al., 2013; Olsen, 2012; Reichheld dan Sasser, 2014). Agar barang atau jasa dianggap berkualitas tinggi, mereka harus memenuhi harapan konsumen akan nilai produk, yang merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan konsumen. Produsen dianggap berhasil memberikan kualitas jika produk atau layanan mereka memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Koetler dan Keller, 2016).

Di era kemajuan teknologi ini, persaingan untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan menjadi sangat ketat. Untuk dapat bertahan dan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen saat ini mengharuskan perusahaan menawarkan layanan terbaik. Untuk mengukur keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, Parasuraman, Berry dan Zenthaml (2018) telah mengembangkan pendekatan kualitas pelayanan. Pendekatan ini mendefinisikan Service Quality sebagai tingkat perbedaan antara harapan pelanggan dan realitas layanan yang mereka terima. Dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan harapan awal mereka, Service Quality dapat diketahui. Ini adalah faktor kunci yang dipertimbangkan secara serius oleh perusahaan, dan ini melibatkan semua sumber daya yang mereka miliki. Tjiptono (2018:59) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan pengelolaan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Mutu pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan untuk memenuhi standar individu dan masyarakat dengan menggunakan sumber daya secara wajar, efektif, dan efisien dalam kemampuan pemerintah dan masyarakat yang terbatas. Layanan ini harus disediakan dengan cara yang aman dan memuaskan, mengikuti standar etika dan normatif. (Ningrum, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Colgate dan Danaher dalam penelitian Lupiyoadi (2016) menemukan bahwa kepuasan dipengaruhi secara asimetris oleh kualitas pelayanan. Secara khusus, layanan di bawah standar memiliki efek yang lebih nyata pada kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan dampak layanan yang dirasakan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Wilhelmina Kosnan (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak langsung dan positif terhadap pencapaian kepuasan pelanggan. Namun, mencapai kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang mudah karena adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan dan perusahaan.

Menggambarkan pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja berikut.:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

A. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang sedang diteliti adalah:

1. Kepuasan pasien dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kepuasan pasien dipengaruhi secara positif oleh adanya bukti fisik.
3. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem perawatan kesehatan.
4. Kepuasan pasien secara positif dipengaruhi oleh daya tanggap.
5. Kepuasan pasien diketahui meningkat ketika mereka yakin akan kualitas perawatan yang akan mereka terima.
6. Kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh empati secara positif.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Tujuan utamanya adalah untuk menyelidiki korelasi antara kualitas layanan (X) dan kepuasan pasien (Y), dengan yang pertama sebagai variabel independen dan yang kedua sebagai variabel dependen. Untuk itu dilakukan survei terhadap seratus pasien BPJS yang berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan RS Pindad yang berada di Kota Bandung. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang perspektif pasien terhadap kualitas layanan, yang terdiri dari bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan pasien. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan software SPSS versi 25.0 yang meliputi analisis regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel SERVQUAL terhadap kepuasan pasien. Ukuran sampel penelitian membutuhkan minimal seratus responden yang setuju untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Pindad Kota Bandung

1. Dimensi Bukti Fisik

Cakupan bukti fisik mencakup berbagai faktor, termasuk infrastruktur aktual, alat, staf, dan saluran komunikasi yang terlibat. Adapun aspek variabel bukti fisik diukur melalui penggunaan enam kriteria yang berbeda. Tabel 3 menampilkan jawaban yang diberikan oleh para peserta dalam penelitian ini..

Tabel 3 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
1	T1	15	23	28	21	13	306	500	61,20%	Cukup Baik
2	T2	17	16	27	18	12	318	500	63,60%	Cukup Baik
3	T3	17	24	26	20	13	312	500	62,40%	Cukup Baik
4	T4	16	27	28	17	12	318	500	63,60%	Cukup Baik

5	T5	15	17	25	27	16	288	500	57,60%	CukupBaik
6	T6	16	23	29	18	14	309	500	61,80%	CukupBaik
Total							1.851	3.000	61,70%	CukupBaik

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Penilaian variabel kualitas pelayanan dimensi physical evidence oleh responden tergolong “CukupBaik” karena memiliki nilai persentase rata-rata sebesar 61,70%.

2. Dimensi Kehandalan

Dimensi keandalan dalam penyediaan layanan didasarkan pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, tepat dan memuaskan. Pengukuran reliabilitas didasarkan pada empat item pada dimensi variabel. Tabel di bawah ini menguraikan tanggapan yang diperoleh dari responden:

Tabel 4 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
7	REL 1	13	16	25	27	19	277	500	55,40%	CukupBaik
8	REL 2	14	19	29	24	14	295	500	59%	CukupBaik
9	REL 3	12	17	27	28	16	281	500	56,20%	CukupBaik
10	REL 4	13	15	27	28	17	279	500	55,80%	CukupBaik
Total							1.132	2.000	56,60%	CukupBaik

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Penilaian aspek keandalan kualitas pelayanan oleh responden tergolong “memuaskan” karena memiliki nilai persentase rata-rata sebesar 56,60%.

3. Dimensi Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap terdiri dari keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Empat item yang berbeda digunakan untuk mengukur dimensi ini, dan tanggapan peserta disajikan pada tabel 5.:

Tabel 5 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
11	RES 1	12	14	25	30	19	270	500	54%	CukupBaik
12	RES 2	16	19	27	25	13	300	500	60%	CukupBaik
13	RES 3	15	18	28	25	14	295	500	59%	CukupBaik
14	RES 4	12	13	24	30	21	265	500	53%	CukupBaik
Total							1.130	2.000	56,50%	CukupBaik

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Pada dimensi responsiveness, responden menilai variabel kualitas pelayanan “Cukup baik” yang didukung dengan nilai persentase rata-rata sebesar 56,50%..

4. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan memiliki banyak segi dan mencakup beberapa kualitas seperti pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan staf. Ini juga memastikan bahwa pelanggan bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian. Dimensi jaminan ini dievaluasi menggunakan seperangkat lima kriteria. Tabel 6 menunjukkan tanggapan yang diperoleh dari peserta untuk dimensi ini.:

Tabel 6 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
15	AS 1	16	23	30	20	11	313	500	62,60%	CukupBaik
16	AS 2	16	23	29	20	12	311	500	62,20%	CukupBaik
17	AS 3	17	19	29	24	11	307	500	61,40%	CukupBaik
18	AS 4	13	18	27	25	17	285	500	57%	CukupBaik
19	AS 5	22	27	25	15	11	334	500	66,80%	
Total							1.550	2.500	62%	CukupBaik

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Penilaian kualitas pelayanan oleh responden dalam dimensi penjaminan dapat dikategorikan “CukupBaik” karena nilai persentase rata-rata sebesar 62%..

5. Dimensi Empati

Konsep empati mencakup beberapa aspek yang memfasilitasi terjalinnya hubungan dengan orang lain, seperti komunikasi yang efektif, perhatian yang dipersonalisasi, dan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Untuk menilai dimensi empati, tiga kriteria khusus dipertimbangkan. Tabel 7 menampilkan tanggapan para peserta mengenai item-item tersebut.:

Tabel 7 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Dimensi Empati

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
20	EM 1	12	15	26	28	19	273	500	54,60%	CukupBaik
21	EM 2	12	22	30	23	13	297	500	59,40%	CukupBaik
22	EM 3	18	25	29	16	12	321	500	64,20%	CukupBaik
Total							891	1.500	59,40%	CukupBaik

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Penilaian aspek empati terhadap kualitas pelayanan oleh responden tergolong “memuaskan” dengan rata-rata nilai persentase sebesar 59,40%..

B. Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Kota Bandung

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari total 100 responden. Kepuasan pasien dievaluasi berdasarkan empat kriteria khusus. Tabel 8 memberikan gambaran analisis perhitungan variabel kepuasan pasien.:

Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

No	Item	Skor Jawaban Responden					Total Skor	Ideal Skor	%	Kategori
		5	4	3	2	1				
23	KP 1	15	21	31	23	10	308	500	61,60%	CukupPuas
24	KP 2	13	21	29	25	12	298	500	59,60%	CukupPuas
25	KP 3	15	22	32	20	11	310	500	62%	CukupPuas
26	KP 4	14	21	31	22	12	303	500	60,60%	CukupPuas

Total	1.219	2.000	60,95%	CukupPuas
--------------	--------------	--------------	---------------	------------------

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Penilaian variabel kepuasan pasien oleh partisipan dapat digolongkan “CukupPuas”. Hal ini disebabkan nilai persentasenya yang rata-rata mencapai 60,95%. Hasilnya, Tabel 9 menunjukkan hasil pengujian koefisien determinasi dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 25.:

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.917 ^a	.842	.833	754.22300	.842	99.991

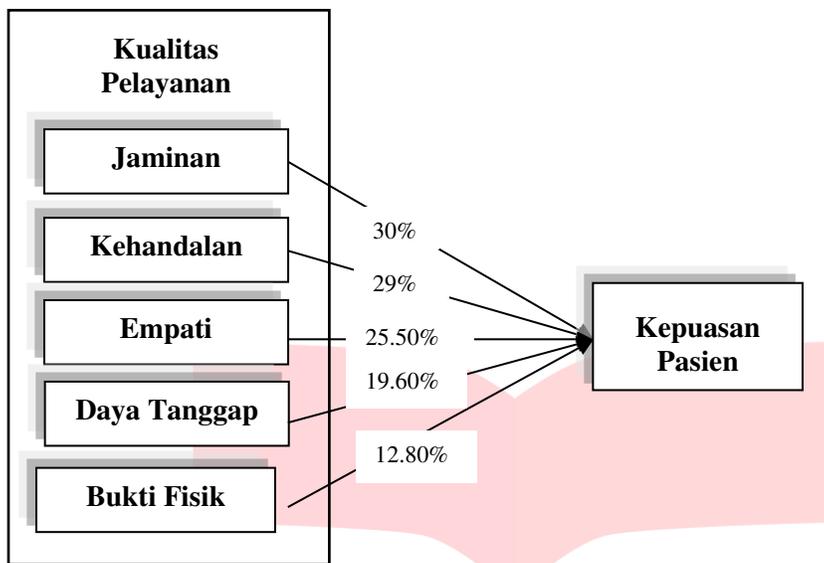
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25.0

Berdasarkan Tabel 9, koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 0,842 atau 84,20%. Nilai ini menandakan sejauh mana kepuasan pasien dapat dikaitkan dengan kualitas layanan yang ditawarkan. Di sisi lain, 15,80% dari total tersebut dikaitkan dengan variabel yang tidak terkait dengan kualitas layanan, yang berada di luar ruang lingkup penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pindad Kota Bandung. Variabel tersebut meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan pengaruhnya dinilai dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel pada tingkat kesalahan 5%.

Tabel 10 Pengujian Parsial Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	290.386	679.985		.427	.670
	Bukti Fisik	.025	.008	.128	3.085	.003
	Keandalan	.074	.015	.290	4.887	.000
	Daya Tanggap	.094	.031	.196	2.976	.004
	Jaminan	.098	.023	.300	4.327	.000
	Empati	.091	.026	.255	3.509	.001

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pindad Kota Bandung bergantung pada beberapa dimensi kualitas pelayanan. Dimensi ini meliputi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data yang disajikan pada gambar berikut dengan jelas menunjukkan dampak dari faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pasien.:



Gambar 2 Bagan Analisis Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima aspek kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pasien BPJS di fasilitas rawat jalan RS Pindad yang berada di Kota Bandung. Pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di fasilitas tersebut adalah jaminan perawatan, yang menyumbang 30% dari kepuasan, diikuti oleh kehandalan dengan 29%. Empathy memberikan kontribusi sebesar 25,50%, sedangkan responsiveness memberikan kontribusi sebesar 19,60%. Terakhir, dimensi fisik perawatan menyebabkan 12,80% kepuasan pasien.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.:

1. Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung memberikan pelayanan yang dinilai relatif baik oleh sebagian besar pasien BPJS. Dimensi bukti fisik berada di peringkat 61,70%, sedangkan dimensi keandalan dan daya tanggap masing-masing berada di peringkat 56,60% dan 56,50%. Dimensi assurance mendapat peringkat 62%, sedangkan dimensi empati mendapat peringkat 59,40%. Pasien menilai dimensi jaminan tertinggi, sedangkan dimensi daya tanggap dinilai terendah.
2. Tingkat kepuasan pelanggan telah ditetapkan rata-rata 60,95%. Hal ini menandakan bahwa pelanggan yang memanfaatkan Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung, khususnya yang terdaftar di BPJS cukup puas dengan pelayanan yang diberikan..
3. Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung menjadi objek kajian yang mendalami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS. Penelitian ini mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut secara gabungan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 84,20% terhadap kepuasan pelanggan. Sisanya 15,80% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Diantara dimensi tersebut, dimensi jaminan memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pelanggan sebesar 30%, diikuti keandalan sebesar 29%, empati sebesar 25,50%, daya tanggap sebesar 19,60%, dan terakhir bukti fisik dengan kontribusi sebesar 12,80%.

B. Saran

1. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh dimensi penjaminan, tetapi penilaian pasien terhadap dimensi ini masih kurang, terutama dalam hal kompetensi staf. Untuk mengatasi masalah ini, rumah sakit sekarang meningkatkan pelatihan baik dalam prosedur darurat maupun soft skill untuk meningkatkan profesionalisme

staf mereka. Selain itu, rumah sakit dapat memantau kegiatan keperawatan dan meningkatkan pengawasan untuk memastikan perawat menerapkan asuhan keperawatan yang tepat.

2. Evaluasi pasien terhadap dimensi keandalan mengungkapkan pengalaman yang tidak menyenangkan dengan proses rawat jalan. Untuk meningkatkan waktu tanggap dan menjunjung tinggi komunikasi, keterampilan interpersonal, dan kepuasan pasien, sangat penting bagi petugas pendaftaran rawat jalan untuk mempertahankan kualitas prosedur pendaftaran, terutama dalam identifikasi pasien. Diharapkan petugas tetap memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian agar pasien merasa diperhatikan dengan baik.
3. Aspek empati pasien dirasa belum memadai, terutama karena prosedur administrasi yang diterapkan untuk rawat jalan. Untuk mengatasi hal tersebut, sistem administrasi rumah sakit dapat ditingkatkan dengan memberikan fasilitas pelayanan universal kepada setiap unit di rumah sakit secara terus menerus.
4. Dimensi daya tanggap yang dinilai oleh pasien kurang berkualitas terutama dalam hal kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang menangani proses administrasi. Untuk mengatasi masalah ini, perbaikan dapat dilakukan dengan memprioritaskan keandalan dalam prosedur penerimaan pasien. Ini termasuk menyederhanakan proses dan memastikannya cepat dan tepat. Selain itu, penilaian harus dilakukan untuk mengevaluasi keandalan layanan yang diberikan. Meningkatkan sumber daya manusia di rumah sakit rumah dan berinvestasi dalam kemajuan teknologi juga merupakan langkah penting yang harus diambil untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
5. Penilaian pasien terhadap bukti fisik tidak memuaskan karena peralatan medis yang tidak memadai. Untuk menjamin pelayanan yang berkualitas, fasilitas kesehatan harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar yang dipersyaratkan.
6. Instalasi Rawat Jalan RS Pindad Kota Bandung dinilai “cukup puas” ditinjau dari kriteria kepuasan pelanggan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama terkait dengan petugas obat yang dianggap tidak responsif terhadap kebutuhan pasien dan pelayanan yang dianggap lambat dan terlalu rumit.
7. Studi masa depan yang diantisipasi kemungkinan akan berfokus pada pengukuran dampak kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas dan harga. Ini akan berfungsi sebagai tolok ukur tambahan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan..

REFERENSI

- Ali, Hasan. (2012). *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Algifari, (2010). *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi* (Edisi Kedua). Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bakry, Umar. (2015). *Metodologi Penelitian: Kualitatif versus Kuantitatif dalam Metode Penelitian Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buli, Bekele, Amanu Gashaw, Geresu Gebeyehu, Meron Abrar, Bayisa Gerbessa. (2022). *Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital: Cross-sectional study*. *Journal Annals of Medicine and Surgery* Volume 79, July 2022, 104087.
- Huda, Nuh, Rinda Mustika Ningrum dan Wwik Liestyningrum. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Runkital Dr. Ramelan Surabaya*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No.1.
- I Made Putrawan. (2017). *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian-Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung, Indonesia: Aditama.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane, (2016). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi Ketiga belas, Jilid I dan II). Alih Bahasa Bob Sabran, Erlangga: Jakarta.
- Kurtz, David L. (2012). *Principles of contemporary marketing*. Mason, Ohio. United State: South-Western Cengage Learning.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfudhoh, Muslimin. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 8 No. 1, 2020 pp. 39-46.
- Malhotra, Naresh K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research)*. (Edisi 4 Jilid 1). Jakarta, Indonesia: PT. Indeks.

- Mullins, John W., Orville C., Jr, Walker. (2010). *Marketing Management 8th Edition: A Strategic Decision - Making Approach*. (8th ed.). New York,. USA: McGraw Hill.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nguyen Khoa, Tuyet Anh Nguyen. (2021). *Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country, Patient Preference and Adherence*, 2021:15 2523–2538.
- Olabisi Olamide Deji-Dada, Samuel Ayokunle Dada, Johnson Dare Ogunlusi, Olusoji Abidemi Solomon. (2021). *Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. African Journal of Emergency Medicine*, Volume 11, Issue 2, June 2021, Pages 321-324.
- P. Suhail, Y. Srinivasulu. (2021). *Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, Volume 12, Issue 1, January–March 2021, Pages 93-101.
- Pramesti, Getut. (2018). *Mahir Mengolah Data Penelitian dengan SPSS 25*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Riduwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rula Al-Damen. (2017). *Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital. International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 9; 2017*.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.
- Tjiptono, Fandi. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Saladin, Djaslim. (2011). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung: CV. Agung Ilmu.
- Silalahi, Ulber. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Edisi 5). Bandung: Refika Aditama.
- Sulo, Habel Roy, Elina Hartono, R. A. Oetari. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90.
- Wilhelmmina Kosnan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019*.
- Zeithaml Valerie A, M.J. Bitner, (2006). *Service Marketing*. First edition, USA : Mc Graw-Hill Co. Inc..