

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH**

**Rafliadi<sup>1)\*</sup>, Syahrudin Hattab<sup>2)</sup>, Syarif Permana Salingkat<sup>3)</sup>**

**<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako**

*[rafliadi245@gmail.com](mailto:rafliadi245@gmail.com)*

**<sup>2</sup>Pembimbing Utama Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako**

*[syahrudinhattab88@gmail.com](mailto:syahrudinhattab88@gmail.com)*

**<sup>3</sup>Pembimbing Pendamping Prodi. Administrasi Publik FISIP, Universitas Tadulako**

*[spsalingkat@untad.ac.id](mailto:spsalingkat@untad.ac.id)*

### **ABSTRAK**

Penelitian ni bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ni menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler Dan Keller (2016:442), yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian ni Menggunakan Desain Penelitian *Mix Method* dengan pendekatan *Sequential Exploratory*. Dasar penelitian dengan menggunakan metode obeservasi, wawancara dan angket atau kuesioner dan jenis data pada penelitian ni yaitu data primer dan data sekunder. sampel yang digunakan sebanyak 97 Responden. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Dan Pasien Umum Pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah dengan nilai t hitung  $> t$  tabel  $9,809 > 2,69$  dengan taraf signifikansi  $< 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ndikator Kualitas Pelayanan yang dominan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Umum adalah *Empathy* Karena Memiliki Nilai Mean Paling Besar Dibandingkan Dengan Variabel Lain Data Kuantitatif didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa nforman yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan dengan baik pada ndikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, hal ni dapat dilihat dari kinerja dokter yang tidak optimal, waktu pelayanan yang tidak pasti, kurangnya respon dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai. Segala bentuk masalah ni perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pasien BPJS, Pasien Umum**

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on the satisfaction of BPJS patients and general patients of Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province. This study uses the theory of 5 dimensions of service quality according to Kotler and Keller (2016: 442), which consists of Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research uses a Mix Method Research Design with a Sequential Exploratory approach. The basis of research using the method of observation, interviews and questionnaires or questionnaires and the types of data in this study are primary data and secondary data. The sample used was 97 respondents. The results showed that Service Quality had an effect on the satisfaction of BPJS patients and general patients at the Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province with the value of  $t_{count} > t_{table}$   $9.809 > 2.69$  with a significance level  $< 0.05$  ( $0.001 < 0.05$ ) so that  $H_a$  was accepted and  $H_0$ . The dominant Service Quality indicator that affects BPJS and General Patient Satisfaction is Empathy because it has the greatest mean value compared to other variables. Quantitative data is supported by the results of interviews with several informants which show that the Quality of Service of Undata Regional General Hospital, Central Sulawesi Province has not gone well on indicators of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, this can be seen from the non-optimal performance of doctors, uncertain service times, lack of response and friendliness of officers in providing services, inadequate facilities and infrastructure. All forms of this problem need improvement so that in the future it can run well.*

**Keywords:** *Service Quality and Satisfaction of BPJS Patients and General Patients*

Submisi : 01 April 2024

Diterima : 14 Mei 2024

Dipublikasikan : 28 Mei 2024

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia agar dapat hidup layak dan produktif, Yang Telah ditetapkan *World Health Organization* (WHO). Program Pelayanan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada tanggal 1 Januari 2014 bertujuan untuk menjamin perlindungan kesehatan bagi masyarakat sehingga menjamin terpenuhinya kebutuhan pelayanan kesehatan yang memadai.

Penyelenggara pelayanan kesehatan akan mencoba untuk dapat meningkatkan kesehatan, dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada semua tanpa diskriminasi Umur, Agama dan Kelas. Oleh karena itu, semua proses pelaksanaan pembangunan Asuransi Kesehatan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS) yang menjadi langkah pertama dalam perubahan yang bagus untuk system Pelayanan Kesehatan (UU JKN, 2011 Pasal 3).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam kerangka pelayanan Publik, yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam hal ini maksud dari undang undang ini adalah setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang memadai khususnya pada bidang kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memuaskan.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 pasal 20 berbunyi setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan yang harus dilaksanakan dengan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi Tingginya. Seperti yang dijelaskan oleh Undang Undang ni bahwa dalam pemberian pelayanan kesehatan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membandingkan perbedaan status social.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 tentang Kesehatan, sebagai system pelayanan kesehatan yang terdiri dari rumah sakit dan unit pendukung lainnya. Dalam pemberian pelayanan, setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan. seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang harus dicapai melalui peningkatan tingkat kesehatan masyarakat. Sehingga diharapkan setiap anggota masyarakat menerima layanan medis yang baik sesuai dengan haknya.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2009), Pelayanan kesehatan mencakup serangkaian upaya mandiri atau kolektif yang dilakukan dalam suatu organisasi dengan tujuan melestarikan dan meningkatkan kesehatan. Upaya-upaya ni mencakup tindakan preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang ditargetkan pada ndividu, keluarga, kelompok, atau komunitas, dan dirancang agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, dengan tujuan akhir untuk memperoleh hasil kesehatan yang optimal.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang dibutuhkan. Jika harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diperlukan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. perbedaan antara pelayanan yang diperlukan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan (Kotler dan Keller, 2016). Sedangkan, kepuasan yaitu mengacu pada serangkaian harapan pasien berkaitan dengan kinerja profesional kesehatan selama proses interaksi dalam memberikan layanan (Pohan, 2015).

Penyediaan layanan kesehatan mempunyai arti penting dalam masyarakat; namun, penting untuk menyadari bahwa proses pemberian layanan ni pada dasarnya terkait dengan pembiayaan kesehatan. Biaya kesehatan mengacu pada sumber daya keuangan yang diperlukan untuk pemanfaatan beragam ntervensi dan layanan kesehatan oleh ndividu, keluarga, kelompok, dan masyarakat umum. Biaya layanan kesehatan sering kali dianggap sebagai ndikator kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Misalnya, ketika dihadapkan pada biaya yang besar, pasien akan berharap menerima layanan berkualitas tinggi. Namun, penting untuk dicatat bahwa ndividu yang memiliki sumber daya keuangan yang lebih rendah sering kali menghadapi tingkat kualitas layanan yang di bawah standar

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 5 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan mengambil alih beberapa lembaga jaminan sosial di Indonesia, khususnya lembaga penjaminan organisasi yang dahulu bernama Askes Indonesia telah mengalami transformasi dan kini bernama BPJS Kesehatan. BPJS bertujuan untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menawarkan solusi yang lebih baik di bidang pendanaan layanan kesehatan, mulai dari layanan tingkat dasar hingga layanan luar biasa.

BPJS Kesehatan adalah badan resmi yang diakui dan didirikan untuk menyelenggarakan program BPJS Kesehatan dan jaminan kesehatan yang secara luas diakui sebagai nisiatif asuransi kesehatan terkemuka secara global. Penegasan tersebut didukung bukti empiris, jumlah masyarakat yang terdaftar dalam program BPJS per 31 Desember 2022 mencapai angka 248.771.083 peserta. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang pesat dibandingkan dengan tahun 2021. Program jaminan kesehatan di Indonesia merupakan upaya kolaborasi antara pemerintah dan swasta, di mana dibangun suatu sistem asuransi. Upaya yang dilakukan Pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan

asuransi kesehatan. Dalam hal ini dapat ditingkatkan Tingkat kesehatan masyarakat, karena perlindungan dari pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS RI, 2023).

Persoalan yang masih banyak ditemui dalam penerapan BPJS ialah terdapatnya perbandingan signifikan kualitas pelayanan bersumber pada keselamatan pasien, efektivitas serta efisiensi, dan berorientasi pada pasien, dan kepuasan pasien antara pasien yang memakai BPJS dan pasien umum (tidak memakai BPJS). Penerapan Program BPJS hingga saat ini ternyata terdapat kelebihan dan kekurangan sebagai Pasien BPJS. Kelebihan sebagai pasien BPJS ialah uran bulannya yang terjangkau, bagaimana tidak dengan uran sebanyak Rp. 150.000 Untuk Kelas 1 dan Kelas 2 sebesar Rp. 100.000 serta Kelas 3 sebesar Rp.35.000 peserta BPJS kesehatan Sudah Mendapatkan fasilitas layanan maupun perlindungan dari pemeriksaan, pembedahan, rawat inap, obat dan lain lain. Selain terdapat beberapa kelebihan menjadi pasien BPJS namun terdapat juga kekurangan menjadi pasien BPJS antara lain metode yang berjenjang yaitu ketika membuat system rujukan peserta harus membuatnya dari faskes 1 terlebih dahulu seperti puskesmas atau klinik. Selain itu pasien BPJS juga harus antri dengan lama (BPJS RI, 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terlibat aktif dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal ini banyak masyarakat yang ikut dalam program BPJS Kesehatan guna memperoleh perlindungan kesehatan dengan harga yang terjangkau, hingga saat ini partisipan BPJS sebanyak 256,64 juta jiwa pada bulan Juni Tahun 2023. Jumlah tersebut naik sebesar 7,87 juta orang pada tahun lebih dahulu sebelumnya yang mencapai 222,46 juta orang. Berbeda dengan penduduk Indonesia, sebagian besar penduduk negara Indonesia, yaitu 83,89%, telah mengikuti program BPJS. Sebaliknya, program ini belum menjangkau 16,11% penduduk Indonesia yang tersisa karena mereka belum terdaftar. Provinsi Sulawesi Tengah memiliki total 372,59 jiwa yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan (BPJS Kota Palu, 2023).

Fenomena yang berkembang saat ini khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Undata ialah waktu tunggu pelayanan sangat lama, keterlambatan layanan Dokter dan perawat, dokter yang sulit ditemukan, lama waktu perawatan. Sebagai pasien BPJS, mereka kadang-kadang merasa mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, prosedur yang berbelit-belit, petugas yang tidak sabar dan tidak ramah, dan petugas kesehatan yang tidak memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya. Bahkan ketika mereka membandingkan layanan yang diberikan kepada mereka sebagai pasien BPJS dan pasien umum, akan ada perbedaan. Oleh sebab itu, perbaikan kualitas pelayanan Khususnya di bagian pendaftaran yang harus dilakukan Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, kesan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien rumah sakit daerah undata harus dapat memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi. Pertama-tama perlu diketahui apakah pelayanan pasien sejauh ini telah memenuhi ekspektasi pasien atau tidak sama sekali.

Rumah Sakit Umum Daerah Undata diakui sebagai fasilitas rujukan terkemuka di wilayah Sulawesi Tengah, yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi di bidang kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Daerah Undata yang terletak di Provinsi Sulawesi Tengah merupakan fasilitas kesehatan milik pemerintah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat luas. Namun RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam pelayanan segala keperawatan, ketika pasien datang masih belum mendapatkan pelayanan yang terbaik. Jumlah Pasien BPJS di RSUD Undata Cukup Banyak dibandingkan dengan pasien umum. Berdasarkan data kunjungan pasien periode Januari-Mei Tahun 2023 untuk pasien BPJS sebanyak 5.357 pasien sedangkan pasien umum sebanyak 232 pasien.

Berdasarkan data di lapangan yang peneliti temukan terdapat beberapa masalah yang peneliti

temukan mengenai pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Selain melihat langsung proses pemberian pelayanan kesehatan di Poliklinik pada Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, peneliti juga melakukan wawancara terstruktur dan penyebaran Kuesioner pada Pasien pengguna layanan rawat jalan maupun kepada pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dengan demikian, hal tersebut yang mendasari Penulis untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah? dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?

## METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian *sequential exploratory* dengan pendekatan metode kombinasi (*mixed method*). Variabel penelitian terdiri atas variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan (Y).

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016), yang terdiri atas aspek *reability* (kehandalan), *responsiveness* (kestanggaan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Sedangkan, teori kepuasan menurut Pohan (2015) yang meliputi aspek kepuasan terhadap akses layanan, kualitas layanan, dan proses layanan kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS di RSUD Undata yang berjumlah 5.589 jiwa. Sedangkan, untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan rumus *slovin* dengan *standart error* (*e*) yaitu 10%. Sehingga, pada hasil perhitungan dengan rumus tersebut maka didapatkan jumlah sampel yaitu sebanyak 97 responden. Sedangkan, untuk mewawancarai informan maka penulis menggunakan teknik *purposive*, yaitu secara langsung memilih informan yang mengetahui langsung tentang pelayanan kesehatan terdiri atas direktur rumah sakit, petugas loket dan pasien BPJS yang berada di RSUD Undata.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta kuesioner. Instrumen penelitian yaitu alat perekaman dan pencatatan tertulis dari peneliti serta lembar kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Pengukuran data kuantitatif pada kuesioner, menggunakan metode skala Likert yang terdiri atas empat (4) kategori pilihan jawaban dalam kuesioner. Skala Likert yaitu cara atau metode skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang di dalam kuesioner (Sugiyono, 2013).

Analisis data dalam penelitian ini terbagi atas dua hal yaitu gabungan antara analisis data kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu melalui pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS versi 27.0, yang meliputi uji instrument dalam hal ini kuesioner terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, serta uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Adapun rumus persamaan regresi linear sederhana yaitu  $Y = \alpha + \beta X + e$ . Dalam pengujian tersebut terdiri atas, uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (*R Square*) (Sugiyono, 2013).

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dengan langkah-langkah yaitu Mengolah dan

mengarsipkan data, Membaca keseluruhan data, *Coding*, Terapkan proses *coding*, dan Deskripsi/narai serta Pembuatan interpretasi (Creswell, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang ditemukan peneliti berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan antara lain dimensi *Reliability* dengan persentase 56% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan permasalahan yang ditemukan pada dimensi ini adalah, jam buka pelayanan adalah jam dimulainya segala bentuk jenis pelayanan yang ada di rumah sakit, segala bentuk pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, dimulai dari pukul 08.00-13.00 untuk hari Senin s/d Kamis, pukul 09.00-11.00 untuk hari Jum'at, dan pukul 08.00-12.00 untuk hari Sabtu. Berdasarkan data di lapangan peneliti lihat, peneliti menemukan dan melihat langsung ada beberapa poliklinik yang tersendat pelayanannya dikarenakan dokter yang bersangkutan datang pada siang hari, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang. Karena permasalahan ini, tidak menutup kemungkinan masalah lain juga bisa bermunculan, seperti karena banyaknya antrean pasien mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter.

Dimensi *Responsiveness* dengan persentase 71% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan pada dimensi permasalahan yang peneliti temukan Kinerja dokter dalam sigap dan tanggap di instalasi Poliklinik dalam melayani pasien tidak optimal. Keterlambatan mengakibatkan antrean yang banyak sehingga waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan tidak sesuai dengan SPM yang berlaku yaitu  $\leq 60$  menit. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan adalah  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Lamanya proses pelayanan kesehatan membuat pasien merasa jenuh.

Dimensi *Assurance* dengan persentase 50% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan pada dimensi permasalahan yang peneliti temukan waktu pelayanan yang tidak pasti. Peneliti menemukan permasalahan bahwa terkadang pelayanan poliklinik terpaksa tidak membuka pelayanan dikarenakan dokter spesialis yang bersangkutan tidak ada atau tidak masuk. Jika dokter yang bersangkutan tidak masuk dikarenakan adanya keperluan di luar rumah sakit ataupun menghadiri seminar, dengan sangat berat hati pelayanan poliklinik terpaksa ditutup tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dikarenakan minimnya jumlah dokter spesialis pada setiap poliklinik RSUD Undata Sehingga Pasien-pasien yang sudah datang terpaksa kembali pulang ke rumah dengan rasa kecewa dan kembali lagi esok hari. Tentu hal ini merugikan pasien dari segi materi dan waktu,

Dimensi *Empathy* dengan persentase 77% sehingga dimensi ini berjalan dengan lumayan baik tetapi masih harus ditingkatkan dikarenakan masih ada Permasalahan Pada dimensi ini yang peneliti temukan Masih kurangnya responsifnya, Kurang Senyum dan keramahan petugas pelayanan kesehatan di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

Dimensi *Tangibles* dengan persentase 50% sehingga dimensi ini belum berjalan dengan baik dikarenakan permasalahan pada dimensi ini yang peneliti temukan, sarana dan prasarana yang tersedia di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Undata belum memadai. Ruang tunggu yang dipenuhi oleh para pasien terlihat sangat tidak nyaman, seperti ruangan yang panas, kursi yang jumlahnya sedikit, tak jarang banyak pasien yang berdiri. Jika antrian sedang banyak, banyak pengunjung rumah sakit yang rela menunggu di luar ruangan dengan duduk di lantai

Berdasarkan hasil penelitian dan berbagai pengujian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban untuk rumusan masalah. Diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) akan diikuti dengan peningkatan variabel kepuasan pasien (Y). Dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,830 atau 83%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan pasien dan sisanya sebesar 17% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner bahwa banyaknya responden pada rentan usia 30-39 tahun dan <50 tahun disebabkan pada usia tersebut lebih rentan terkena penyakit karena sistem munitas tubuh yang semakin menurun apalagi memasuki usia 50 tahun yang lebih rentan terhadap penyakit. Oleh karena itu, mulai jalani pola hidup sehat sedini mungkin agar berbagai risiko penyakit bisa di tekan.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner bahwa lama waktu pelayanan di poli klinik pasien rawat jalan didominasi oleh pendapat responden dalam rentan waktu 30-40 menit dengan jumlah 34 Responden (35,05%) baik dari pasien BPJS maupun Pasien Umum. Hal ini menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pelayanan hingga tersedianya berkas rekam tidak sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) RSUD Undata. Sehingga hal tersebut membuat kesan terhadap pasien bahwa pelayanan di RSUD Undata Belum Optimal. Selanjutnya adalah peneliti paparkan hasil penelitian setiap indikator dari teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016:442), yang terdiri dari *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Reliability* belum berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang. Karena permasalahan ini, tidak menutup kemungkinan masalah lain juga bisa bermunculan, seperti karena banyaknya antrean pasien mengakibatkan lamanya waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter. Sisi baiknya adalah kehandalan dokter dan perawat dalam memeriksa pasien sudah dikatakan baik

Indikator *Responsiveness* belum berjalan dengan baik dikarenakan Seringnya terjadi penundaan pelayanan pasien Poliklinik, hal ini diakibatkan karena dokter yang datang terlambat atau dokter yang berhalangan hadir. Selain itu, kebanyakan pasien berpendapat bahwa proses pelayanan rawat jalan selalu selesai lebih dari 60 menit. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat jalan, seharusnya proses pelayanan pasien rawat jalan harus sudah selesai dalam jangka waktu kurang dari 60 menit, mulai dari mendaftar hingga sampai menerima. Sisi baiknya adalah pasien sudah dilayani dengan tepat, pasien ditangani oleh dokter yang sesuai dengan bidangnya dan sesuai dengan penyakit yang dikeluhkan oleh pasien apabila dokter berada di tempat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Assurance* Belum Berjalan dengan baik dikarenakan terkadang pelayanan poliklinik terpaksa tidak membuka pelayanan dikarenakan dokter spesialis yang bersangkutan tidak ada atau tidak masuk. Sehingga pasien yang sudah lama menunggu terpaksa pulang dan kembali lagi esok hari hal ini yang membuat jaminan tepat waktu dalam proses layanan terkesan lama

Berdasarkan hasil Penyebaran kuesioner dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator *Empathy* belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat permasalahan yaitu Masih kurangnya responsifnya dan keramahan, dinilai tidak bersikap ramah kepada pasien, kurangnya senyum dan tegur sapa petugas pelayanan kesehatan di nstalisasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum

Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Sisi Baiknya Adalah Rasa kepedulian yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah cukup baik dalam melayani pasien. dokter sudah menjalankan tugasnya dengan baik, dokter memeriksa pasien dengan tulus tanpa ada rasa keberatan dengan penyakit yang dimiliki pasien, seorang dokter diharuskan profesional dalam menjalankan tugasnya dan mengobati pasien yang sakit merupakan tugas utama seorang dokter. Lalu perawat dinilai sudah menjalankan tugasnya dengan baik, perawat memeriksa pasien dan membantu dokter dengan rasa tulus tanpa adanya rasa keberatan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa indikator *Tangibles* belum berjalan dengan baik dikarenakan ketersediaan kursi di ruang tunggu tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang untuk berobat. Banyak pasien yang harus rela menunggu dengan berdiri, menunggu diluar ruangan, dan sampai ada pasien yang rela mengantri dengan keadaan berbaring di atas tempat tidur. Akibat dari kurangnya kursi di ruang tunggu, membuat rasa puas pasien menjadi tidak baik. Namun, secara sisi positifnya bahwa RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, hal ini menjadi satu nilai plus bagi Rumah Sakit tersebut. Sehingga, masyarakat mudah untuk menjangkau lokasinya dengan mudah.

Fenomena tersebut di atas, sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Mahmud, (2022) bahwa kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pelayanan, serta sebagai salah satu tujuan penting bagi aktifitas pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pasien berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pasien dan meningkatnya reputasi Rumah Sakit. Sehingga, hal tersebut berkesesuaian dengan *gap* pelayanan publik, di mana terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pasien BPJS. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya pelayanan dapat berjalan dengan baik.

## SIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $9,809 > 2,69$  dengan taraf signifikansi  $< 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ) sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kemudian nilai Koefisien Determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,830 atau 83%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan pasien BPJS Dan Umum dan sisanya sebesar 17% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini. Indikator kualitas pelayanan yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien bpjs dan pasien umum adalah indikator *Empathy* (Kepedulian) karena memiliki nilai *mean* dan persentase tertinggi dibandingkan variabel lain.

Poliklinik RSUD Undata sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner masih perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari beberapa aspek yang menjadi keluhan pasien Umum Dan BPJS terkait seperti peningkatan sarana dan prasarana di ruang tunggu, tingkat kedisiplinan dokter, Ketepatan Waktu Pelayanan dan Kinerja petugas Dokter Dan Perawat. Kemudian di dukung dengan penelitian Kualitatif di mana secara umum pelaksanaannya belum sepenuhnya dikatakan optimal karena masih banyak hal-hal yang harus diperhatikan oleh RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator pembahasan yang pada aspek *tangibles* (terwujud) kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ketersediaan kursi di ruang tunggu tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang untuk berobat, Aspek *Reliability*



seperti kurangnya disiplin waktu para dokter, permasalahan ini mengakibatkan pelayanan di rumah sakit menjadi terhambat karena pelayanan baru akan dimulai setelah dokter datang, Aspek *Assurance* (Jaminan) seperti waktu pelayanan yang tidak pasti sehingga jaminan dalam proses layanan terkesan lama. Pada Aspek *Responsiveness* seperti seringnya terjadi penundaan pelayanan pasien Poliklinik, hal ini diakibatkan karena dokter yang datang terlambat atau dokter yang berhalangan hadir. Pada Aspek *Empathy*, aspek ini sudah lumayan baik tetapi masih perlu ditingkatkan. Masih kurangnya responsifnya dan keramahan, dinilai tidak bersikap ramah kepada pasien, kurangnya senyum dan tegur sapa petugas pelayanan Kesehatan. Hal ini berkesesuaian dengan *gap* pelayanan publik, di mana terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh masyarakat pelaku usaha. Segala bentuk masalah ini perlu adanya perbaikan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4<sup>th</sup> ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi: 15<sup>th</sup> ed*. United States of America (USA): Pearson Education.
- Mahmud, A. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Mirai Management. Volume 7 Issue 2. Pages 104 – 119. ISSN : 2598-8301 (Online). DOI: <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>.
- Pohan, Imbalo S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang *Kesehatan*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Republik Indonesia. 2023. *Data Pengguna pada Program BPJS seluruh Indonesia Tahun 2021-2023*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Palu. 2023. *Data Pengguna pada Program BPJS se-Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021-2023*.

**1. Identitas Pribadi (Penulis)**

Nama : Rafliadi  
Nomor Induk Mahasiswa : B 101 20 019  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tambu, 24 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Laki Laki  
Agama : slam  
Alamat : Jalan Thalua Konci  
Nomor Telepon : 083131753569  
Alamat Email : rafliadi245@gmail.com



**2. Nama Orang Tua**

Nama Ayah : Ali.Ak  
Nama bu : Rahmi

**3. Pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Nama Sekolah	Tahun Lulus
SD	SD Negeri 9 Balaesang	2014
SMP	SMP Negeri 1 Balaesang	2017
SMA	SMA Negeri 1 Balaesang	2020
Perguruan Tinggi	Universitas Tadulako	