

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam

Rindu Antika Sari, Armiami  
Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang  
[Rinduantikasari28@gmail.com](mailto:Rinduantikasari28@gmail.com); [armiati@fe.unp.ac.id](mailto:armiati@fe.unp.ac.id)

**Abstract:** *This study aims to explain the effect of service quality on patient satisfaction of health BPJS users in Lubuk Basung Hospital Agam District. The measurement of the quality dimension uses five dimensions of service quality consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The research instrument used was a questionnaire distributed to 100 patients with BPJS Kesehatan using the chocran formula taken using accidental sampling techniques. Data collection techniques in this study are using questionnaires compiled using a Likert scale whose score is 1-5. To ensure that the instruments used in the study are tested for validity, and reliability testing. In the data analysis stage the influence of the quality of administrative services on patient satisfaction of BPJS Health users in Lubuk Basung Hospital Agam Regency was carried out descriptive analysis, and inductive analysis. Inductive analysis is a normality test, multicollinearity test, heterocedasticity test, and multiple regression analysis. Hypothesis test data used F test, t test, and test coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The results of this study show the five service quality variables simultaneously have a positive and significant effect on patient satisfaction BPJS Health users in RSUD lubuk basung. While the factors that predominantly influence patient satisfaction in Lubuk Basung Hospital are tangibles, responsiveness, assurance, and followed by empathy variables, and reliability.*

**Keyword:** *service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan wujud dari perasaan seseorang yang merasa senang dan merupakan perbandingan antara kesenangan yang didapat melalui aktivitas dari suatu layanan jasa yang diterima. Titik maksimum kepuasan akan tercapai apabila diseimbangkan dengan mutu pelayanan yang berkualitas begitu sebaliknya. Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari respon kepuasannya saja akan tetapi pengukuran kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari rasa ketidakpuasan dari si pengguna jasa tersebut (Dewi, 2016, Ramadhani: 2015, Ridwan: 2015, dan Safrina: 2015).

Kepuasan tidak dapat dilihat oleh indera penglihatan, akan tetapi sangat berdampak besar bagi suatu perusahaan jasa atau si pemberi layanan. Kepuasan bila dimaksimalkan maka akan memberikan manfaat dan citra yang baik bagi perusahaan serta membangun persepsi positif terhadap kualitas pelayanan sehingga si pengguna jasa akan menggunakan kembali produk atau layanan yang diberikan dengan kata lain pelanggan akan semakin loyal dengan perusahaan tersebut (Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiami, A., 2019; Prentice & Kadan: 2018).

Kepuasan akan dikatakan maksimal bila sudah memenuhi beberapa indikator. Indikator untuk mengukur kepuasan adalah (1). Kesesuaian harapan, yang artinya kualitas jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan/sipengguna jasa, (2). Persepsi kinerja artinya pandangan atau penilaian si pelanggan terhadap kinerja yang diterima, (3). Penilaian pelanggan artinya penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang telah diterima (Rahyuda dan Cempaka: 2011).

Banyak jenis pelayanan yang diterima oleh pelanggan, berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 salah satu jenis pelayanan adalah pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain. Pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan, rangkaian kegiatan yang dimaksud adalah mencatat, menghimpun, mengelola, mengkoordinasi, mengirim, dan menyimpan. Kegiatan ini tergantung dari instansi tersebut. Di era globalisasi saat ini yang penuh dengan persaingan yang sangat ketat membuat setiap organisasi harus mampu bersaing, hal ini dibuktikan dengan memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas (Monica: 2015).

Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan adalah Rumah sakit. Sebagai lembaga pemberi pelayanan rumah sakit diharapkan mampu untuk memberikan informasi yang kesehatan yang tepat kepada

pengguna jasa layanan tersebut. Selain itu Rumah sakit diharapkan dapat mengunggulkan fasilitas kesehatan dan layanan kesehatan yang lengkap, serta layanan sumber daya manusia yang menjadi elemen penting dan berpengaruh terhadap layanan kesehatan karena itu merupakan pengharapan dari masyarakat yang sebagai pengguna jasa kesehatan ini, tidak hanya pelayanan yang berkaitan dengan rawat inap pasien dan hal-hal lain akan tetapi pihak Rumah sakit perlu meningkatkan dan memperhatikan pelayanan administrasi yang merupakan cerminan kualitas suatu lembaga (Yuniarti: 2015).

Salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan menerbitkan UU tentang BPJS Kesehatan yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). Dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No.1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, hal ini juga bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada (Dewi: 2016)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Basung Kabupaten Agam adalah salah satu rumah sakit yang terletak di tengah-tengah Ibu kota Kecamatan Lubuk Basung yang menjadi tempat rujukan pertama bagi kecamatan yang berada disekitarnya seperti Kecamatan Tanjung Mutiara, Kecamatan Tanjung Raya, Kecamatan Ampek Nagari, Kabupaten Padang Pariaman. RSUD Lubuk Basung ini merupakan salah satu Rumah Sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, tidak heran apabila banyak pasien yang berstatus pengguna BPJS Kesehatan yang berobat ke RSUD Lubuk Basung tersebut. Sebagai RSUD yang memberikan pelayanan kepada masyarakat RSUD Lubuk Basung diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada para pasien dengan menilai sejauh mana kepuasan para pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian terhadap kepuasan pasien sangat penting diketahui karena kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan yang berkualitas (Ningrum: 2015, Abidin: 2016).

Peneliti telah melakukan observasi dengan mewawancarai 35 orang pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk Basung pada tanggal 26 Desember 2018, untuk mengetahui kepuasan pasien atas kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas RSUD Lubuk basung. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa 21 orang dari 35 pasien pengguna BPJS Kesehatan menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa seluruh pelayanan administrasi yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung sudah memuaskan artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas Administrasi RSUD Lubuk Basung belum memuaskan pasien secara keseluruhan. Hal ini diindikasikan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berakibat pada kepuasan pasien pengguna BPJS tersebut.

Permasalahan tersebut terbukti dari hasil observasi awal yang sama-sama dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan dengan mewawancarai 35 orang pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung sehingga dapat disimpulkan bahwa 21 dari 35 orang pasien pengguna BPJS Kesehatan menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa tenaga RSUD Lubuk Basung bersikap ramah, sabar, menghargai pasien, dan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Artinya pasien masih merasakan bahwa mereka dibedakan dengan pasien umum, dan petugas administrasi di RSUD Lubuk Basung tersebut masih belum bisa bersikap selayak nya petugas administrasi. Padahal sebenarnya pasien pengguna BPJS Kesehatan itu telah membayar iuran bulanan yang mereka bayarkan pada pihak BPJS Kesehatan. Seharusnya pihak administrasi rumah sakit harus bisa bersikap ramah, sabar, dan lebih menghargai pasien pengguna BPJS Kesehatan serta tidak memperlakukan pasien pengguna BPJS Kesehatan seperti itu, walaupun prosedur pembayaran mereka berbeda dari pasien umum.

Selain itu, ruang tunggu yang masih sangat tidak memadai dengan jumlah pasien yang ada, yang menyebabkan para pasien atau keluarga pasien yang mengurus administrasi tersebut harus berdiri, fenomena lain juga terlihat pada petugas pelayanan administrasi itu hanya berjumlah 4 orang, sedangkan yang akan dilayani itu berkisar 350 per hari itu gabungan antara pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan pasien umum. Pembagian nomor antrian yang tidak adil antara pasien pengguna BPJS kesehatan dengan pasien umum, 350 per Hari itu

diberikan kepada pasien umum sebanyak 200 nomor per hari, sedangkan 150 nomor diberikan kepada pasien pengguna BPJS kesehatan. Disini dapat dilihat bahwa kesenjangan antara pasien pengguna BPJS kesehatan dengan pasien umum, padahal secara logis pasien pengguna BPJS itu telah membayar iuran yang dibayarkan setiap bulannya kepada pihak BPJS Kesehatan namun pada kenyataannya pasien pengguna BPJS Kesehatan ini seperti terasingkan. Dari sinilah penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung”

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, Pelayanan disini meliputi keramahan petugas Administrasi RSUD Lubuk Basung. RSUD Lubuk Basung akan dianggap baik apabila memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien akan muncul apabila pelayanan RSUD Lubuk Basung tersebut telah melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.

Menurut Tjiptono (2011:199) ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi (1) Bukti Fisik (*Tangibles*) yang berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik dari perusahaan, (2) Keandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat, (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, (4) Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan (5) Empati (*Emphaty*) berkaitan dengan rasa memahami antara karyawan dengan pelanggannya.

Dalam hal ini kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan RSUD Lubuk Basung yang dimulai dari Bukti fisik yang berkaitan dengan ketampakan fisik dari RSUD Lubuk Basung tersebut secara fisik, yang meliputi tata ruang, tampilan petugas yang rapi, kursi tunggu yang memadai, dan area parkir serta ketampakan gedung dll. Keandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan keandalan petugas administrasi dalam hal melayani pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, memberikan pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi sesuai dengan proses pelayanan yang cepat dan tidak pilih kasih serta memberikan kepercayaan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini juga bertujuan agar pasien dapat dengan mudah memahami segala bentuk alur kegiatan informasi administrasi yang dibutuhkan oleh pasien tersebut. Ketanggapan (*Responsiveness*) yang berkaitan dengan ketanggapan para petugas dalam merespon keluhan atau permintaan dari para pasien pengguna BPJS Kesehatan yang masih merasa belum paham pada alur administrasi yang ada di RSUD Lubuk Basung tersebut. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan petugas administrasi RSUD Lubuk Basung dalam memberikan kepercayaan kepada para pasien pengguna BPJS kesehatan dengan mutu pelayanan yang lebih terjamin. Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan perhatian secara individual yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung terhadap pasiennya. Perasaan ini berupa sikap dan sifat yang menggambarkan perasaan berempati terhadap kondisi yang di alami oleh pasien, sikap ini dapat juga berupa keramahan yang dari petugas administrasi RSUD Lubuk basung.

Telah banyak kajian-kajian empiris yang dilakukan sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Beberapa penelitian tersebut diantaranya yang dilakukan oleh: (1) Vintya Dwi Ramadhani (2015) Dengan Judul Kualias Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuma Yogyakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada pelayanan administrasi dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan. (2).Yuliana Kartika (2013) dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Yogyakarta masih kurang. Dilihat dari hasil pencapaian kebijakan pelayanan administrasi kecamatan terutama dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai. (3) Winda Amelia Sherman tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Restaurant D’cost Plaza* Andalas Padang”. Hasil penelitian ini menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Restaurant D’cost Plaza* Andalas Padang. (4) Meutia Dewi tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur”. Hasil penelitian dapat dinyatakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.

Selanjutnya, (5) Monica P. Nainggolan (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan belum dikatakan baik. (6) Prentice, C., & Kadan, M. (2018). “*The Role of Airport Service Quality Airport and Destination Choice*”. Hasilnya menegaskan bahwa keseluruhan kualitas layanan bandara secara signifikan terkait dengan penggunaan kembali bandara dan kunjungan kembali ke tujuan. Kepuasan penumpang dan penggunaan kembali bandara memberikan efek mediasi yang signifikan antara kualitas layanan bandara dan variabel hasil yang diinginkan. (7). Lee, W. I., Chen, C. W., Chen, T. H., & Chen, C. Y. (2010). *The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction: The case of a medical center in Southern Taiwan*. (8). Padma, P., Rajendran, C., & Sai Lokachari, P. (2010). *Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals: Perspectives of patients and their attendants*. Hasil penelitian ini menunjukkan orientasi pelanggan, kualitas layanan medis dan nilai pasien berhubungan positif satu sama lain dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh ini tiga konstruksi. Kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung. (2). Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung (3). Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung. (4). Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung. (5). Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung dan (6). Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk basung. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan jasa layanan administrasi di RSUD Lubuk Basung. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kusioner yang disusun dengan menggunakan skala likert yang skor nya 1-5. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang dapat dipercaya, maka harus dilakukan uji validitas, dan uji reliabilitas. Pada tahap analisa data pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam dilakukan analisis deskriptif, dan analisis induktif. Analisis induktif yaitu ada Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas, Dan Analisis Regresi Berganda. Data Uji Hipotesis Digunakan Uji F, Uji T, Dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur tingkat kenormalan suatu data yang diperoleh dari penyebaran angket penelitian. Uji normalitas ini dapat dilihat dari nilai *Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria  $\alpha \geq 0,05$ . Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan oleh peneliti maka diperoleh nilai signifikansinya yaitu  $0,66 \geq 0,05$  hal ini berarti bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas yaitu adanya hubungan yang kuat antar variabel bebas dalam persamaan regresi.

Untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas dapat digunakan dengan melihat besaran *Variabel Inflasion Faktor* (VIF) dan tolerance. Dengan kriteria Nilai VIF < 10, setelah dilakukan uji multikolinearitas oleh peneliti maka diperoleh hasil dari variabel kualitas pelayanan variabel (X1) yaitu 0,028 < 10, (X2) 1.7012 < 10, (X3) 10 < 1.758, (X4) 1.839 < 10, (X5) 18.843 < 10. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah Multikolinearitas.

#### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang tidak sama, untuk melihat ada tidaknya gejala heterokedastisitas pada suatu model. Model dikatakan terkena heterokedastisitas bila nilai koefisien sperman mempunyai korelasi yang signifikan < 0,05 terdapat nilai residual dan apabila signifikan >0,05 berarti terbebas dari heterokedastisitas (Idris, 2010:91). Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki nilai sig >0,05 yaitu bukti fisik (X1) 0,221 > 0,05, Kehandalan (X2) 0,602 > 0,05, Daya tanggap (X3) 0,202 > 0,05, Jaminan (X4) 0,263 > 0,05, empati (X5), 0,794 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan varian residual model regresi ini adalah homogen atau model regresi yang diperoleh terbebas dari kasus heterokedastisitas.

#### Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menganalisis pengaruh dari variabel bebas yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Setelah dilakukan uji analisis regresi berganda maka diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1: Analisis Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.161	3.902		1.066	.289
	bukti fisik ( <i>tangible</i> )	.443	.206	.220	2.152	.034
	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	.788	.253	.291	3.111	.002
	ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	.331	.157	.201	2.106	.038
	jaminan ( <i>assurance</i> )	.066	.171	.037	.385	.701
	empati ( <i>emphathy</i> )	.321	.197	.158	1.626	.107

Sumber: Pengolahan Data Statistic SPSS Versi 22(2019)

Berdasarkan tabel 2 dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

$Y = 4.161 + 0,443 X1 + 0,788 X2 + 0,331 X3 + 0,066 X4 + 0,321 X5 + e$  artinya (1). Nilai konstanta sebesar 4,161 yang berarti tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel yaitu bukti fisik/ *tangibles* (X1), kehandalan/ *reliability* (X2) daya tanggap/ *responsiveness* (X3), jaminan/ *assurance* (X4) empati/ *emphaty* (X5). Maka kepuasan pasien hanya mencapai 4,161. (2). Variabel bukti fisik/ *tangibles* (X1), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,443. Artinya jika bukti/ *tangibility* (X1) ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,443 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

(3). Variabel kehandalan/ *reliability* (X2), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,788. Artinya jika kehandalan/ *reliability* (X2), ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,788 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. (4). Variabel daya tanggap/ *responsiveness* (X3), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,331. Artinya jika daya tanggap/ *responsiveness* (X3), ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,331 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. (5). Variabel jaminan/ *assurance* (X4) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,066 Artinya jika jaminan/ *assurance* (X4), ditingkatkan sebesar 0,66 satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,066 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap. (6). Variabel empati/ *emphathy* (X5) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,321 Artinya jika empati/ *emphathy* (X5),

ditingkatkan sebesar satu satuan maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,321 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan administrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien pengguna BPJS. Setelah dilakukan uji F maka didapat nilai signifikannya yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2: Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1278.878	5	255.776	19.986	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1202.962	94	12.797		
	Total	2481.840	99			

Sumber: Pengolahan Data Statistic SPSS Versi 22(2019)

Dari hasil olahan data untuk uji F pada tabel 2 di atas. Diketahui nilai  $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung.

### Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen yaitu kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik /*tangibles* (X1), kehandalan/*reliability* (X2) daya tanggap/*responsiveness* (X3), jaminan/*assurance* (X4) empati/*emphaty* (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Nilai uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3: Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	4.161	3.902		1.066	.289
bukti fisik (tangible)	.443	.206	.220	2.152	.034
Kehandalan (reliability)	.788	.253	.291	3.111	.002
Ketanggapan (responsiveness)	.331	.157	.201	2.106	.038
jaminan (assurance)	.066	.171	.037	.385	.701
empati (emphaty)	.321	.197	.158	1.626	.107

Sumber: Pengolahan Data Statistic SPSS Versi 22 (2019)

Untuk melihat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) pada penelitian ini dapat dilihat dengan melihat tingkat signifikan dengan  $\alpha 0,05$ . Apabila tingkat signifikan  $< \alpha$  berarti  $H_1$  Diterima dan  $H_0$  ditolak, sebaliknya apabila tingkat signifikan  $\geq \alpha$  berarti  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Jika dilihat dari tabel 3 di atas nilai signifikan dari indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai  $\text{sig } < \alpha$  yaitu  $0,034 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  di terima. Artinya bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam.

Kehandalan (*reliability*) memiliki nilai  $\text{sig } < \alpha$  yaitu  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  di terima. Hal ini berarti bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai  $\text{sig } < \alpha$  yaitu  $0,038 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  di terima. Hal ini berarti bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam

Jaminan (*Assurance*)  $0,701 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  di tolak. Hal ini berarti bahwa jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk basung. Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan yaitu Empati (*Emphaty*) dengan nilai signifikan  $0,107 > 0,05$

maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  di tolak. Hal ini berarti bahwa empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD Lubuk basung.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Berikut ini tabel nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ):

**Tabel 4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 <sup>a</sup>	.515	.490	3.577

Sumber: Pengolahan Data Statistic SPSS Versi 22(2019)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,490. Hal ini mengidentifikasi bahwa keterlibatan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,490 hal ini berarti bahwa besar kontribusi kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik/*tangibility* (X1), kehandalan/*reliability* (X2) daya tanggap/*responsiveness* (X3), jaminan/*assurance* (X4) empati/*emphaty* (X5) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan adalah sebesar 49,0%, sedangkan sisanya 51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Variabel Bukti fisik (*Tangibles*), Variabel Kehandalan (*reliability*), Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Variabel Jaminan (*Assurance*), variabel empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam

Berdasarkan uji F yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Variabel Bukti fisik (*Tangibles*), Variabel Kehandalan (*reliability*), Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Variabel Jaminan (*Assurance*), variabel empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam dengan nilai signifikan hipotesis sebesar  $0,000 < 0,05$  Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan administrasi yaitu bukti fisik (X1), kehandalan/*reliability* (X2) daya tanggap/*responsiveness* (X3), jaminan/*assurance* (X4) empati/*emphaty* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk basung Kabupaten Agam (Y).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sherman (2017), Dewi (2016), yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Variabel Bukti fisik (*Tangibles*), Variabel Kehandalan (*reliability*), Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), Variabel Jaminan (*Assurance*), variabel empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Teori Parasurama dalam Tjiptono (2014:282) yang menyatakan bahwa pentingnya lima variabel kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang artinya bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada variabel-variabel kualitas pelayanan dengan kata lain apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat begitu juga sebaliknya.

Jika dilihat dari nilai *Adjusted R Square* 0,490 hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik/*tangibility* (X1), kehandalan/*reliability* (X2) daya tanggap / *responsiveness* (X3), jaminan / *assurance* (X4) empati / *emphaty* (X5) memiliki kontribusi sebesar 49,0% terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam, sedangkan sisanya 51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Banyak faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen, selain dari kualitas pelayanan. Menurut Moison, Walter dan White dalam Haryati (2000:87), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu: (1). Karakteristik, produk Merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.(2).Harga, Merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pelanggan. (3). Pelayanan, Kepuasan pelanggan akan muncul apabila pelayanan di rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada. (4). Lokasi, Letak rumah sakit yang strategis merupakan pertimbangan bagi pelanggan untuk berobat, dan hal ini merupakan

salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (5). Fasilitas, Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan terhadap pelanggan. (6). Image, Image mempunyai peran penting terhadap kepuasan pelanggan. Dimana pelanggan memilih dan melihat dimana rumah sakit yang bagus dan melayani dengan baik untuk proses penyembuhan mereka. (7). Desain visual, Desain juga harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pelanggan. (8). Komunikasi, Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, dan komunikasi.

## **2. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam**

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung tersebut maka akan semakin baik pula kepuasan pasien dengan kata lain, kepuasan akan meningkat apabila diseimbangkan dengan peningkatan objek yang menjadi acuan dari kepuasan tersebut yang mana dalam hal ini yang menjadi objeknya adalah bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung dan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Bukti fisik atau *tangibles* mempunyai koefisien sebesar 0,443 % atau 4,43% terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai rata-rata skor 3,64 dengan tingkat capaian responden yaitu 72,88%. Hal tersebut menggambarkan bahwa bukti fisik (*tangibles*) RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam sudah cukup baik, akan tetapi belum semua pasien merasakan hal yang sama, ada beberapa pasien yang merasa bahwa bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung belum dikategorikan baik, hal ini sesuai dengan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti.

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan hal yang tampak secara langsung atau menggambarkan lingkungan dari objek yang diteliti. Bukti fisik (*tangibles*) bagian dari lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan salah satu penilaian apakah kualitas pelayanan tersebut baik atau tidak. Bukti fisik (*tangibles*). Menurut Lupiyoadi (2013:132), karena bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi (2016), Monica (2015), Winda (2017) yang mengatakan bahwa Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bukti fisik perlu untuk lebih diperhatikan karena kesan pertama ketika pelanggan melakukan hubungan apapun dengan suatu instansi atau perusahaan adalah ketampakan dari perusahaan tersebut yang akan menjadi penilaian pertama bagi pelanggan.

Pelanggan akan meraba indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2013:148) bahwa bukti fisik dari jasa, fasilitas peralatan yang digunakan dan representasi fisik lainnya mempengaruhi kepuasan bagi pengguna layanan jasa. Kontribusi yang ditimbulkannya relatif besar yaitu 4,43% ini menandakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) dari RSUD Lubuk Basung sudah cukup baik bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Ada beberapa item pernyataan dari bukti fisik dalam penelitian ini yang dikategorikan belum sesuai dengan harapan pasien dan belum memuaskan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Item pernyataan ini menyatakan bahwa RSUD Lubuk Basung memisahkan antara ruang administrasi pasien BPJS dengan pasien umum dan pernyataan yang menyatakan bahwa RSUD Lubuk Basung memiliki ruang tunggu administrasi yang bersih. Pada dua item pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa tidak semua pasien RSUD Lubuk Basung yang merasa bahwa Bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung tersebut sudah baik hal ini terlihat dari capaian responden yang menjawab pada item tersebut hanya 65,40% dan 67,60% ini adalah tingkat capaian responden terendah dari 6 item pernyataan pada variabel bukti fisik (*tangibles*).



Jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang baik dari RSUD Lubuk Basung berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang akan menimbulkan penilaian yang baik juga oleh pasien yang merasakannya, akan tetapi tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan yang merasa bahwa bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung itu sudah baik, terlihat dari cara pandang nya masing-masing. Hal ini tentu menjadi tugas bagi pihak RSUD Lubuk Basung untuk dapat memaksimalkan kembali pembangunan yang dirasa berkenaan dengan bukti fisik dari RSUD Lubuk Basung itu, seperti memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan administrasi yang dapat menimbulkan penilaian yang positif bagi pasien.

### **3. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam**

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini berarti bahwa semakin baik keandalan (*Reliability*) dari para petugas administrasi RSUD Lubuk Basung yang ditujukan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan maka akan semakin baik pula kepuasan dari pasien terhadap keandalan tersebut. Dengan kata lain apabila keandalan (*Reliability*) lebih ditingkatkan maka kepuasan pasien akan peningkatan tersebut pun akan ikut berpengaruh signifikan.

Keandalan (*Reliability*) memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan, artinya jika Keandalan (*Reliability*) meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat, demikian juga sebaliknya. Keandalan (*Reliability*) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,788 atau 7,88% terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan jika dilihat dari hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai rata-rata skor 3,39 dengan TCR 67,72%. Hal tersebut menggambarkan bahwa Keandalan (*Reliability*) RSUD Lubuk Basung terhadap pasien cukup baik. Dengan kata lain semakin baiknya keandalan yang diberikan oleh RSUD Lubuk Basung maka secara otomatis kepuasan pasien akan meningkat karena pasien merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan bernilai cukup baik sehingga perlu untuk ditingkatkan, dan bernilai tinggi sehingga perlu dipertahankan.

Pada saat peneliti melakukan observasi awal melalui wawancara pada tanggal 26 Desember 2018 lalu masalah yang tampak muncul dilihat dari jumlah responden yang menyatakan Tidak setuju dengan pernyataan ini dengan jumlah yaitu 21 orang dari 35 orang pasien, yang mana pernyataan tersebut adalah tenaga administrasi bersikap ramah, sabar, menghargai pasien dan tidak membedakan antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien umum hal ini berarti bahwa pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung merasa menerima pelayanan yang tidak sama dengan pasien umum. Setelah diteliti melalui penelitian yang dilakukan terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi RSUD Lubuk Basung telah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan yaitu mulai dari pukul 07.30-12.00 WIB dengan total capaian responden yaitu sebanyak 66,80% hal ini berarti bahwa tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan puas dengan pernyataan tersebut, dengan kata lain ada beberapa pasien yang merasa pernyataan tersebut tidak sesuai dengan yang mereka rasakan, dan hal ini tentu perlu diperbaiki oleh pihak RSUD Lubuk Basung agar semua pasien RSUD Lubuk Basung tersebut baik itu pasien pengguna BPJS maupun pasien umum memiliki persepsi yang sama terhadap pelayanan yang diterima.

Sedangkan pada pernyataan lain masih dalam konteks variabel keandalan (*reliability*) yang menyatakan bahwa petugas administrasi RSUD Lubuk Basung memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien baik pasien umum maupun pasien pengguna BPJS Kesehatan memiliki skor terendah dari item-item pernyataan lainnya dengan total capaian responden yaitu sebanyak 65,60% artinya tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan merasakan perlakuan yang sama dari pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Permasalahan ini merupakan tugas dari semua elemen RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam untuk segera dibenahi untuk menunjang pelayanan yang berkualitas.

Menurut Tjiptono (2014:135), Keandalan (*Reliability*) merupakan “Atribut-Atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus dan positif”. Apabila suatu perusahaan memiliki karyawan-karyawan yang handal dibidangnya, maka para pelanggan akan merasa puas. Peneliti telah membuktikan bahwa Keandalan Atau *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Lubuk

Basung Kabupaten Agam hal ini terlihat berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, terbukti bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Penelitian ini didukung dari hasil penelitian sebelumnya bahwa kehandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dilakukan antara lain oleh : Sherman (2009), Ramadhani (2015), Fisik (2016). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kehandalan (*Reliability*) RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam yang diberikan telah dilakukan sesuai dengan semestinya, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan merasa bahwa pelayanan yang diberikan petugas administrasi RSUD Lubuk Basung tersebut sudah handal artinya RSUD Lubuk Basung telah melakukan pelayanan dengan handal dan akurat, sehingga pasien memiliki persepsi apa yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan namun tidak semua pasien setuju dengan hal ini, jadi masih perlu ditingkatkan lagi oleh pihak RSUD Lubuk Basung agar seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan dapat merasakan seperti apa pelayanan yang handal tersebut.

#### **4. Pengaruh Daya tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk Basung artinya Daya tanggap (*Responsiveness*) menentukan kepuasan pasien. Daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki koefisien yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan, artinya jika Daya tanggap (*Responsiveness*) meningkat maka kepuasan pasien akan meningkat begitu sebaliknya. Daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai koefisien sebesar 0,331 atau 3,31% terhadap kepuasan pasien dan merupakan pengaruh ke tiga terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan setelah bukti fisik dan kehandalan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel diketahui bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai rata-rata skor 3,60 dengan TCR 71,93%. Hal tersebut menggambarkan bahwa Daya tanggap (*Responsiveness*) RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam terhadap pasien pengguna BPJS cukup baik, akan tetapi tidak semua pasien merasakan pelayanan yang sama, hal ini terlihat dari beberapa item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa petugas administrasi RSUD Lubuk Basung terampil dalam memberikan pelayanan administrasi kepada para pasien, tidak semua pasien merasa bahwa petugas administrasi RSUD Lubuk Basung tersebut terampil dan bisa di handalkan hal ini terbukti dengan total capaian responden yaitu 70,20% dari 100%.

Hal lain juga terlihat dari salah satu item pernyataan yang menyatakan bahwa dalam melayani pasien petugas administrasi RSUD Lubuk Basung telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan dengan total capaian reponden yaitu 70,20% hal ini membuktikan bahwa tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan tersebut merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak RSUD itu sendiri. Permasalahan ini tentu harus segera dituntaskan dengan cara mengevaluasi kembali kinerja seluruh petugas administrasi dan menyesuaikan dengan SOP yang disepakati oleh seluruh elemen RSUD Lubuk Basung dan yang telah ditetapkan.

Kedua item tersebut merupakan item dengan total capaian terendah pada variabel daya tanggap (*responsiveness*). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak semua pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung tersebut yang memiliki penilaian yang sama terhadap pelayanan yang mereka terima dari RSUD tersebut. Menurut Tjiptono (2008:135) daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap dalam melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapatkan simpati dari pelanggan itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ridwan (2015), Ningrum (2015) yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh daya tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan yang memiliki karyawan atau petugas yang cepat tanggap dalam melayani pelanggannya maka akan disukai oleh pelanggan. Tentu hal ini akan memiliki pengaruh yang menguntungkan bagi perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya daya tanggap yang diberikan oleh petugas RSUD Lubuk Basung maka secara otomatis pasien akan merasa puas karena respon pelayanan yang cepat diberikan petugas terhadap pasien. Daya tanggap yang diberikan harus benar-benar baik dan menyeluruh agar tidak ada lagi pasien yang merasa bahwa kurangnya daya tanggap dari petugas administrasi RSUD Lubuk basung.

#### **5. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam**

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Artinya jaminan yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Parasuraman dalam Tjiptono (2008:134) yang menyatakan bahwa jaminan adalah karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan. Dengan demikian, dengan adanya kepercayaan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Akan tetapi hal ini tidak berlaku bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam.

Jaminan (*Assurance*) mempunyai koefisien sebesar 0,66 atau 6,6% terhadap kepuasan pasien dan merupakan pengaruh terkecil terhadap kepuasan pasien. Oleh sebab itu pihak RSUD Lubuk Basung harus lebih mementingkan aspek lainnya, yang bertujuan agar kepuasan pasien dapat lebih terjaga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamul Yesi (2012) yang mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien poliklinik rawat jalan RSUD Padang Pariaman

Jaminan adalah salah satu variabel dari kualitas pelayanan yang memiliki indikator karyawan yang menanamkan keyakinan pada pasiennya hal ini bisa dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang tepat waktu. Akan tetapi pada kenyataannya pihak RSUD Lubuk Basung belum mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu tersebut. Hal ini terlihat dari distribusi frekuensi pada variabel jaminan ada sebuah pernyataan yang menyatakan bahwa petugas RSUD Lubuk Basung mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada para pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan tingkat capaian Responden yang rendah yaitu 69,80% hal ini berarti bahwa RSUD Lubuk Basung masih belum bisa dikategorikan sebagai pemberi pelayanan yang tepat waktu. Jika dilihat secara langsung memang pelayanan di RSUD Lubuk Basung tersebut masih lamban dalam pemberian pelayanan kepada pasiennya. Akan tetapi hal ini tidak memberikan pengaruh apa-apa terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Walaupun hal ini ditingkatkan lagi tetap saja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien tersebut.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa (Tjiptono, 2008). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jaminan (*assurance*) RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam yang diberikan belum dilakukan sesuai dengan sebagaimana semestinya, artinya RSUD Lubuk Basung belum melakukan pelayanan dengan jaminan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan RSUD Lubuk basung belum sesuai dengan harapannya, Pasien masih merasa bahwa RSUD Lubuk Basung belum baik dari segi dimensi kualitas pelayanannya pada indikator jaminan (*assurance*) hal ini terlihat dari total tingkat capaian responden nya. Jadi dapat disimpulkan bahwa, indikator kualitas pelayanan yaitu jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam.

#### **6. Pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam**

Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk basung. Artinya empati yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk basung. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008:134), yang mengatakan bahwa empati berkenaan dengan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan oleh perusahaan maka

pelanggan pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut. Yang dalam hal ini dengan semakin baiknya empati yang diberikan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam, maka secara otomatis pasien akan merasa puas karena pelayanan dan sikap kesopanan yang diberikan terhadap pasien akan tetapi hal ini tidak berlaku bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung ini.

Pasien pengguna BPJS Kesehatan yang didominasi oleh pelajar/mahasiswa pada karakteristik responden yang terbiasa mandiri, melakukan serba sendiri, kadang pasien juga akan merasa tidak nyaman apabila diperhatikan oleh petugas secara berlebihan kepada para pasien. Yang pasien butuhkan adalah sikap peduli bukan perhatian yang begitu berlebihan. Variabel kualitas pelayanan Empati (*emphaty*) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,321 atau 3,21% terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu petugas administrasi RSUD harus lebih mementingkan aspek lain untuk tetap menjaga kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa kualitas pelayanan pada variabel empati (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abror, dkk (2012) kepuasan pada empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia. Begitu juga dengan penelitian Syamsul Yesi(2016) mengatakan bahwa kepuasan atas empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien poliklinik rawat jalan RSUD Padang Pariaman.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, variabel empati (*emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk basung. Walaupun petugas administrasi RSUD tersebut sudah berusaha peduli kepada para pasien, itu belum tentu membuat pasien pengguna BPJS Kesehatan berkunjung kembali ke RSUD Lubuk Basung jika mereka mengalami sakit. Oleh sebab itu pihak RSUD Lubuk Basung harus lebih mementingkan aspek lain untuk menjaga kepuasan pasiennya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis regresi berganda dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Artinya jika pihak RSUD Lubuk Basung meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan RSUD Lubuk basung, (2) Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Dapat diartikan bahwa wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi, (3) Variabel Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan RSUD Lubuk Basung pada dimensi keandalan perlu ditingkatkan lagi agar pasien merasa bahwa petugas administrasi RSUD Lubuk Basung dapat diandalkan, (4) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan apabila peningkatan terhadap variabel ketanggapan (*Responsiveness*) ditingkatkan maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat, (5) Variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan atas jaminan yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung belum mampu membuat pasien pengguna BPJS Kesehatan menjadi puas. Oleh sebab itu pihak RSUD Lubuk Basung lebih baik mementingkan aspek lainnya, yang bertujuan agar kepuasan pasien dapat lebih terjaga, dan (6) Variabel Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan atas empati yang diberikan oleh petugas administrasi RSUD Lubuk Basung belum mampu membuat pasien pengguna BPJS Kesehatan menjadi puas. Oleh sebab itu pihak RSUD Lubuk Basung lebih baik mementingkan aspek lainnya, yang bertujuan agar kepuasan pasien dapat lebih terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 12(2),70-75.
- Abror, dkk. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Sumatera Barat “*Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*”. (Vol.1. No. 1). Hlm 75-92.
- Hanifa, G., Sentosa, S. U., & Armiami, A. (2019). Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang). *Jurnal Ecogen*, 1(4), 837-846.
- Kartika, Yuliana. (2013). Pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kota yogyakarta. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Hal 120 vol 5.
- Munir. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modren*. Surabaya: Erlangga.
- Monica, P. Nainggolan (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 2, No. 2, Oktober 2015.
- Ningrum, A. S., & Razif, M. (2015). Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unicversitas Riau*2(2).
- Prentice, C., & Kadan, M. (2018). The Role of Airport Service Quality Airport and Destination Choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 447, 40-48. Doi:10.1016/Jretconser.2018.10.006.
- Rahyuda, I, Ketut & Cempaka. (2011). Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar Bali. *Jurnal ISSN 1441-0393*. VOL 15.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20-26.
- Ramadhani, Vintya Dwi. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondo Kusuma Yogyakarta. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Hal 130 vol 5.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sherman, Winda Amelia. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restaurant D’cost Plaza Andalas Padang. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang* 2(2).
- Sari, F.P. (2015). Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan Mandiri Dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau* 2(2).
- Syamsul, Yesi. (2013). “Pengaruh Kepuasan Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Poliklinik Rawat Jalan RSUD Daerah Padang Panjang”. *Tesis Tidak Diterbitkan*. PPs- UNP.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Fisik, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
- Yuniarti, Y., & Handayani, R.S. (2015). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* 6(1), 39-40.