**Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Medan**

***The Influence of Hospital Services and Facilities on the Level of Satisfaction of BPJS Patients in Medan***

**Marwah Lestari1, Suci Sartika Wulandari2, Rizkia Zahra3, Adisty Andriyani4,**

**Erick Daniel Tampubolon5, Agus Rahmadsyah6.**

*1,2,3,4,5Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan*

*Email:* [*lestarimarwah704@gmail.com1*](mailto:lestarimarwah704@gmail.com1)*,* [*Suciw0614@gmail.com2*](mailto:Suciw0614@gmail.com2)*,rizkiazahra28@gmail.com3 ,* [*andriyaniadisty@gmail.com4,ericktampubolon979@gmail.com*](mailto:andriyaniadisty@gmail.com4,ericktampubolon979@gmail.com)*5.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Article Info**  Article history :  Received : 01-10-2024  Revised : 03-10-2024  Accepted : 05-10-2024  Pulished : 08-10-2024 | ***Abstract***  The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on Patient Satisfaction of BPJS Health users at the Medan General Hospital. The population in this study were BPJS Health user patients at the Medan General Hospital. which amounted to 13 men and 43 women. In this study, it was taken through filling out a questionnaire, totaling 56 people. This study uses a quantitative approach with an associative type, where data is collected through non-test methods, namely using a questionnaire as the main research instrument, which means that service quality affects patient satisfaction. Furthermore, testing with the test shows 16.376> 1.65, so it can be concluded that the service quality variable has a significant effect on patient satisfaction. R-square shows that the coefficient of determination is 0.514, meaning that service quality affects patient satisfaction by 51.4%, while the remaining 48.6 is influenced by other variables not examined in this study. ***Keywords: Influence of service, hospital facilities, BPJS patient satisfaction*** |

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Medan. yang berjumlah laki laki 13 dan Perempuan 43 orang. Dalam penelitian ini diambil ssecara melalui pengisian kusioner yang totalnya adalah 56 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif, di mana data dikumpulkan melalui metode non-tes, yaitu menggunakan angket sebagai instrumen penelitian utama, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya dilakukan pengujian dengan uji menunjukkan 16.376 > 1,65, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. R-square menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,514, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 51,4%, sedangkan sisanya sebesar 48,6 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata Kunci:******Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Bpjs***

**PENDAHULUAN**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan.Kesehatan perorangan secara paripurna yang Menyediakan pelayanan rawat inap, rawat Jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit Mempunyai kewajiban untuk memberikan Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti Diskriminasi, dan efektif dengan Mengutamakan kepentingan Pasien sesuai Dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Ilmu et al., 2018). Rumah sakit disingkat rumkit atau RS adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem referensi yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluhkan biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS.Setiap masyarakat wajib memiliki jaminan kesehatan. Dalam meringankan beban Masyarakat terhadap biaya kesehatan, pemerintah telah memberikan jaminan kesehatan Kepada masyarakat dalam bentuk BPJS (Supartiningsih, 2017) Kesehatan yang merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan Jaminan sosial sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia Agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan.Sebagai penyedia jasa yang memberikan Berbagai macam pelayanan bagi konsumen, makaKepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan Harapannya.Jadi,untuk meningkatkan kepuasan Pasiennya khususnya pasien bpjs pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non Medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas Pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu Pelayanan kesehatan merjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan Konsep kualitas pelayanan, khususnya pada lembaga Public yakni rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi Bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan Terkait pelayanan rumah sakit, khususnya pasien pengguna bpjs kesehatan.

**Tinjauan Pustaka**

**Pengaruh Pelayanan**

Pelayanan kesehatan merupakan segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. (Wulur & Fitriyani, 2023)

Pelayanan rumah sakit berperan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap persepsi serta pengalaman pasien saat menjalani perawatan. Ketepatan waktu, keramahan, dan profesionalisme tenaga medis, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta kelancaran proses administrasi menjadi faktor-faktor utama yang membentuk tingkat kepuasan pasien BPJS. Semakin baik pelayanan yang diterima pasien, semakin meningkat pula rasa percaya dan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi atau standar yang diharapkan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang bisa mengurangi kepercayaan pasien terhadap program BPJS maupun layanan rumah sakit itu sendiri.

**Fasilitas rumah sakit**

Pengertian Fasilitas Menurut Tjiptono (2007),”fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen”. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2007), mendefinisikan ” fasilitas yaitu segala seluatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala seuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa , maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interiol, dam eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung. (Aceh & Daya, 2017)

Fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS, karena kenyamanan dan kelengkapan fasilitas yang ada sangat memengaruhi pengalaman pasien selama masa perawatan. Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti ruang rawat yang bersih, peralatan medis terkini, layanan penunjang yang lengkap, dan kemudahan akses terhadap obat-obatan, menjadi faktor penting dalam mendukung proses penyembuhan pasien. Ketika fasilitas tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, kepuasan mereka cenderung meningkat. Sebaliknya, jika fasilitas yang disediakan terbatas atau tidak sesuai, hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan, serta dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit dan program BPJS.

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

|  |
| --- |
| Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y)  Pengaruh Pelayanan  (X1)  Fasilitas Rumah Sakit  (X2) |

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif, di mana data dikumpulkan melalui metode non-tes, yaitu menggunakan angket sebagai instrumen penelitian utama. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari berbagai kelompok masyarakat, termasuk masyarakat umum yang berasal dari beragam profesi, serta mahasiswa aktif yang memiliki latar belakang pendidikan dari berbagai program studi. Semua subjek penelitian tersebut memiliki BPJS Kesehatan dan telah menerima layanan kesehatan dari rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS di wilayah Medan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang diteliti berdasarkan pengalaman dan persepsi para responden terhadap layanan yang mereka terima dari rumah sakit BPJS.

Analisis data dilakukan dengaan metode statistik deskriptif untuk menentukan rata-rata kepuasan pasien. Selain itu, uji korelasi juga dilakukan guna menganalisis hubungan antara variable demografis pasien dengan Tingkat kepuasan terhadap layanan rumah sakit.

**POPULASI DAN SAMPEL**

Dalam pemilihan sampel, responden diberikan kesempatan yang sama. Oleh karena itu, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana (Sosiologi et al., 2017) Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 56 responden. Dengan jumlah Pria sebanyak 13 orang dan Wanita sebanyak 43 orang. Rentang usia responden yaitu mulai dari usia 15 tahun sampai dengan usia 46 tahun.

tabel 1. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **JENIS KELAMIN** | **JUMLAH** |
| 1 | Pria | 13 |
| 2 | Wanita | 43 |
| **TOTAL** | | **56** |

Tabel 2. Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **PEKERJAAN** | **JUMLAH** |
| 1 | Mahasiswa | 24 |
| 2 | Wiraswasta | 5 |
| 3 | Ibu Rumah Tangga | 7 |
| 4 | Guru | 4 |
| 5 | Pendeta | 1 |
| 6 | Dokter | 1 |
| 7 | pegawai Negeri Sipil | 1 |
| 8 | Karyawan | 8 |
| 9 | Pegawai BUMN | 1 |
| 10 | Tidak bekerja | 4 |
| **TOTAL** | | **56** |

Tabel 3. Pengelompokan Responden berdasarkan usia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **USIA** | **JUMLAH** |
| 1 | 15 Tahun | 1 |
| 2 | 17 Tahun | 3 |
| 3 | 18 Tahun | 3 |
| 4 | 19 Tahun | 16 |
| 5 | 20 Tahun | 6 |
| 6 | 21 Tahun | 3 |
| 7 | 24 Tahun | 1 |
| 8 | 34 Tahun | 3 |
| 9 | 35 Tahun | 2 |
| 10 | 36 Tahun | 1 |
| 11 | 38 Tahun | 1 |
| 12 | 40 Tahun | 2 |
| 13 | 43 Tahun | 1 |
| 14 | 44 Tahun | 6 |
| 15 | 45 Tahun | 6 |
| 16 | 46 Tahun | 1 |
| **TOTAL** | | **56** |

Kuisioner yang dipakai dalam penelitian ini telah melalui uji validitas dan reabilitas. Instrumen tersebut mencakup beberapa aspek utama layanan yaitu kualitas layanan administrasi, ketersediaan obat dan alat kesehatan, durasi tunggu, keramahan dan profesionalitas tenaga medis, sikap tenaga medis, informasi tentang hak-hak pasien BPJS, jadwal pemeriksaan, dan fasilitas rumah sakit. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap aspek menggunakan skala likert 1-4, dimana 1 berarti sangat tidak puas dam 4 berarti sangat puas.

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert menurut : (Taluke et al., 2019) skala likert adalah skala psikometrik yang biasanya digunakan dalam survey dan merupakan skala yang paling umum digunakan dalam penelitian berbasis survey, dengan mengaajukan beberapa pertanyaan kepada responden, mereka diminta untuk menajawab beberapa pilihan jawaban atau skala pengukuran yang telah disediakan. Adapun pengukuran dan penyekoran alternatif pada kuisioner dalam penelitian ini dicantumkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4. Skala pengumpulan dan pengukuran data responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KATEGORI** | **SKOR** |
| 1 | Sangat setuju (SS) | 66 |
| 2 | Setuju (S) | 385 |
| 3 | Kurang setuju (KS) | 102 |
| 4 | tidak setuju (TS) | 8 |

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai sasaran penelitian. Dalam proses ini, peneliti memanfaatkan metode kuesioner elektronik. Melalui survei elektronik, peneliti merancang pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan topik masalah sosial yang diteliti. Survei kemudian disebarkan kepada responden untuk menjawab beberapa pertanyaan berdasarkan tingkat kepuasan mereka. Metode ini mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data terkait isu yang dibahas. Survei tersebut merupakan survei tertutup di mana peneliti menentukan pilihan jawaban dan responden hanya dapat memilih dari opsi yang telah disediakan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil uji instrument**

**Tabel 1 : Hasil Uji Validasi**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Pernyataan | Pearson Correlation  (r hitung) | r tabel | Sig | Status |
| Pengaruh Pelayanan (X1) | X1.1  X1.2  X1.3 | 0,846  0,890  0,795 | 0,263  0,263  0,263 | 0,000  0,000  0,000 | Valid  Valid  Valid |
| Fasilitas Rumah Sakit (X2) | X2.1  X2.2  X2.3 | 0,814  0,920  0,799 | 0,263  0,263  0,263 | 0,000  0,000  0,000 | Valid  Valid  Valid |
| tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y) | Y.1  Y.2  Y.3  Y.4 | 0,751  0,785  0,816  0,761 | 0,263  0,263  0,263  0,263 | 0,000  0,000  0,000  0,000 | Valid  Valid  Valid  Valid |

Dari tabel 1, diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan didalam variable Pengaruh Pelayanan (X1), Fasilitas Rumah Sakit (X2), dan tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y) berdasarkan persepsi responden adalah valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel.

**Table.2**

**Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Cronbach’s Alpha | Keterangan |
| (X1) | 0,795 | Reliabel |
| (X2) | 0,799 | Reliabel |
| (Y) | 0,749 | Reliabel |

Tabel 2, menunjukkan bahwa setiap variable sudah reliabel, dimana nilai dari Cronbach’s Alpha lebih dari 0,6

**TABEL. 3**

**Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficientsa**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** | | **Unstandardized Coefficients** | | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig.** |
| **B** | **Std. Error** | **Beta** |
| **1** | **(Constant)** | 1,913 | ,973 |  | 1,966 | ,055 |
| Pengaruh Pelayanan (X1) | ,250 | ,203 | ,175 | 1,233 | ,223 |
| Fasilitas Rumah Sakit (X2) | ,756 | ,197 | ,546 | 3,844 | ,000 |

Hasil pengujian Tabel 4. Dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresi bentuk Standardized Coefficient diperoleh sebagai berikut:

Y=1,913+0,250X1​+0,756X2​

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas memeberikan pengertian bahwa:

1. Konstanta (1,913): Jika variabel Pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas Rumah Sakit (X2) bernilai 0, maka Kepuasan Pasien BPJS (Y) diprediksi memiliki nilai sebesar 1,913.
2. Pengaruh Pelayanan (X1) = 0,250: Untuk setiap peningkatan 1 unit pada variabel Pengaruh Pelayanan (X1), dengan asumsi variabel lainnya konstan, Kepuasan Pasien BPJS (Y) akan meningkat sebesar 0,250 unit. Namun, karena nilai thitung (1,233) lebih kecil dari ttabel dan tingkat signifikansi (0,223) lebih besar dari 0,05, pengaruh ini tidak signifikan.
3. Fasilitas Rumah Sakit (X2) = 0,756: Untuk setiap peningkatan 1 unit pada variabel Fasilitas Rumah Sakit (X2), dengan asumsi variabel lainnya konstan, Kepuasan Pasien BPJS (Y) akan meningkat sebesar 0,756 unit. Nilai thitung (3,844) lebih besar dari ttabel dan tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, sehingga pengaruh ini signifikan.

**TABEL. 4 HASIL UJI t**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | T hitung | T tabel | Sig | Cut off sig |
| Pengaruh Pelayanan (X1) | 1,233 | 2.006 | 0. 223 | 0.05 |
| Fasilitas Rumah Sakit (X2) | 3,844 | 2.006 | 0. 000 | 0.05 |

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagai nilai thitung yang akan dibandingkan dengan nilai ttabel. Hasil analisis regresi pada Tabel. 4 Menyatakan bahwa:

1. Nilai thitung harus lebih besar daripada nilai ttabel dan nilai sig < 0.05, untuk variabel Ulasan mahasiswa (X1) nilai thitung sebesar 1,233 lebih kecil dari nilai t tabel yaitu sebesar 2.006 dan tingkat signifikansi 0.223 < 0.05 Artinya, variabel Pengaruh Pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y). Dengan demikian, Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa Pengaruh Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y) tidak terbukti atau tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Nilai thitung harus lebih besar daripada nilai ttabel dan nilai sig < 0.05, untuk variabel fasilitas rumah sakit (X2) nilai thitung sebesar 3,844 lebih kecil dari nilai ttabel yaitu sebesar 2.006 dan tingkat signifikansi 0. 000> 0.05. Artinya, variabel Fasilitas Rumah Sakit (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y). Dengan demikian, Hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa Fasilitas Rumah Sakit (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Y) terbukti dan berpengaruh signifikan.

**TABEL 5 : HASIL UJI F**

**ANOVAa**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 87,040 | 2 | 43,520 | 22,883 | ,000b |
| Residual | 100,799 | 53 | 1,902 |  |  |
| Total | 187,839 | 55 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: tingkat kepuasan Pasien BPJS | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Fasilitas Rumah Sakit, Pengaruh Pelayanan | | | | | | |

Berdasarkan Tabel 6, secara simultan dari variabel pengaruh pelayanan (X1), dan fasilitas rumah sakit (X2) terhadap Kepuasan pasien BPJS (Y), nilai signifikansi adalah 0.000, dimana 0.000 < 0.05. Nilai FHitung dan FTabel juga menunjukkan bahwa FHitung > FTabel = 22,883> 2.87. Artinya adalah Karena nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05, dan FHitung (22,883) lebih besar dari FTabel (2,87), ini menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel Pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas Rumah Sakit (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y).

Ho: Hipotesis nol (Ho) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh simultan antara variabel Pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas Rumah Sakit (X2) terhadap tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y) ditolak.

Ha: Hipotesis alternatif (Ha) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variabel Pengaruh Pelayanan (X1) dan Fasilitas Rumah Sakit (X2) terhadap tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Y) diterima.

Dengan kata lain, secara bersama-sama, Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pasien BPJS.

**TABEL. 7 : HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,681a | ,463 | ,443 | 1,37908 |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 | | | | |

Hasil Nilai Adjusted R Square 0,463 atau 46,3% yang diartikan 46,3% perubahan variabel pembelian produk dapat diterangkan oleh variabel pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit sedangkan sisa hasilnya 53,7% digambarkan oleh variabel lain yang bukan pada penelitian ini. Hasil koefisien korelasi (R) 0.681 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen tersebut secara bersama-sama terhadap variabel tingkat kepuasan pasien BPJS memiliki hubungan yang kuat**.**

**PEMBAHASAN**

1. **Pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS**

Berdasarkan hasil uji statistik, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS tidak signifikan. Artinya, meskipun pelayanan yang diberikan rumah sakit mungkin dinilai cukup baik oleh pasien, namun dampaknya belum cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS secara signifikan.

Dalam konteks ini, pelayanan mencakup banyak aspek yang berbeda seperti keramahan staf, kecepatan layanan, keakuratan pengobatan dan kualitas interaksi antara pasien dan staf medis. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan ini bukan merupakan faktor utama penentu persepsi kepuasan pasien BPJS.

Hal ini dapat terjadi karena pasien BPJS lebih fokus pada aspek lain, seperti akses terhadap layanan, keterbatasan prosedur, atau keseluruhan pengalaman selama berobat, yang tidak sepenuhnya tercakup dalam layanan langsung. Meskipun pelayanan yang baik tentu saja penting dalam menciptakan pengalaman pasien yang positif, hasil ini menunjukkan bahwa pasien BPJS cenderung lebih memperhatikan faktor selain kualitas layanan dalam menilai kepuasan mereka terhadap layanan medis.

Kesimpulannya, meskipun pelayanan yang baik tetap menjadi komponen penting dalam pengalaman pelayanan pasien, faktor ini belum cukup penting untuk mempengaruhi kepuasan pasien BPJS secara signifikan berdasarkan hasil analisis ini.

1. **Pengaruh Fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS**

Berbeda dengan pelayanan, fasilitas rumah sakit terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Fasilitas rumah sakit yang mencakup ketersediaan alat-alat medis yang modern, kebersihan lingkungan rumah sakit, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana rawat inap, dan akses terhadap fasilitas umum yang memadai, memainkan peran penting dalam menentukan seberapa puas pasien BPJS terhadap layanan yang mereka terima. Fasilitas yang baik dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien, serta mempercepat proses penyembuhan. Pasien cenderung merasa lebih tenang jika mereka dirawat di rumah sakit dengan fasilitas yang lengkap dan modern, serta mendapatkan akses yang mudah ke layanan yang mereka butuhkan.

Selain itu, fasilitas yang baik juga sering kali menjadi penentu dalam persepsi pasien terhadap kualitas keseluruhan dari rumah sakit. Oleh karena itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia di rumah sakit, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS. nHal ini penting bagi rumah sakit untuk mempertimbangkan investasi dalam peningkatan fasilitas, karena kualitas fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan efektivitas perawatan, tetapi juga meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Dengan demikian, peningkatan fasilitas rumah sakit menjadi salah satu prioritas penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien BPJS.

1. **pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS**

Secara simultan, pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit secara bersama-sama menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Ketika kedua variabel ini dipertimbangkan secara bersamaan, dampak kolektifnya lebih kuat dibandingkan ketika variabel-variabel tersebut dianalisis secara terpisah. Dengan kata lain, meskipun pelayanan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan, ketika dikombinasikan dengan fasilitas rumah sakit yang baik, keduanya mampu menciptakan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan dan fasilitas merupakan dua elemen yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik dapat semakin terasa jika didukung oleh fasilitas yang memadai, dan sebaliknya, fasilitas yang baik dapat dimanfaatkan secara optimal jika disertai dengan pelayanan yang berkualitas. Sebagai contoh, pasien mungkin tidak puas jika menerima pelayanan yang cepat tetapi di lingkungan dengan fasilitas yang kurang memadai, atau sebaliknya, fasilitas yang bagus tidak cukup tanpa pelayanan yang responsif dan ramah. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa kedua aspek ini berjalan seimbang untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS secara optimal.

Kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa rumah sakit perlu menyeimbangkan antara peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Keduanya harus diprioritaskan secara bersamaan karena saling melengkapi dalam membangun pengalaman positif bagi pasien. Ketika pelayanan dan fasilitas bekerja secara sinergis, tingkat kepuasan pasien BPJS dapat meningkat secara signifikan, dan rumah sakit dapat menciptakan citra positif di mata para pasiennya.

**Koefisien Determinasi**

Dari hasil uji koefisien determinasi, diperoleh bahwa variabel pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit bersama-sama menjelaskan sekitar empat puluh enam persen dari variasi dalam kepuasan pasien BPJS. Artinya, hampir separuh dari kepuasan pasien BPJS dapat dijelaskan oleh kedua variabel ini. Sisanya, sekitar lima puluh empat persen, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti faktor psikologis pasien, pengalaman sebelumnya dengan layanan kesehatan, harapan individu terhadap layanan, atau mungkin faktor kebijakan BPJS itu sendiri.

Koefisien korelasi sebesar enam puluh delapan persen menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel pengaruh pelayanan dan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien BPJS. Hal ini mempertegas bahwa meskipun masih ada faktor-faktor lain yang berperan, pelayanan dan fasilitas rumah sakit memegang peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil peneliatian dengan jumlah sampel 63 responden tentang tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rumah sakit maka dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS (Y) itu adalah 74,9%, untuk fasilitas yang ada di rumah sakit sebagian peserta BPJS mengatakan bahwa 79,9% memadai fasilitas yang aman dan nyaman dan kebersihan lingkungan yang ada di sekitar rumah sakit membuat sebagian pengunjung merasa betah. Untuk pelayanan (X1) itu berkisar 79,5% meskipun pelayanan dirumah sakit tidak memberikan pengaruh signifikan apabila sudah terkombinasi dengan adanya fasilitas yang memadai keduanya bisa saja membentuk persepsi pasien-pasien karna pasien BPJS lebih berfokus pada aspek lainnya yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi dan umumnya dinilai memuaskan oleh peserta BPJS.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aceh, K., & Daya, B. (2017). *Balance Vol. Xiv No. 1 | Januari 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. *Xiv*(1).

Ilmu, M., Masyarakat, K., Sari, U., & Indonesia, M. (2018). *No Title*.

Sosiologi, J. P., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2017). *Hermeneutika : Jurnal Hermeneutika*. *3*(2).

Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *6*(April), 9–15. Https://Doi.Org/10.18196/Jmmr.6122

Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). *Issn 2442-3262 Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*. *6*(2), 531–540.

Wulur, F. G., & Fitriyani, I. (2023). *Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit : Literature Review*. *3*(2).