

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada Masa COVID-19

Deolana Pratama<sup>1</sup>, Candiwan<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, deolanapratama@telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, candiwan@telkomuniversity.ac.id

## **Abstract**

*Health is the main need of every human being survival, one of which is the health of the sense of sight, the eye. Everyone needs good eye health in order to perform daily activities. The government plays a role and is responsible for ensuring that its citizens are entitled to health services, including eye health services. PMN Cicendo Eye Hospital is a form of eye health service facility in Indonesia. Hospitals are expected to be able to meet the needs of patients in providing services, including patients using BPJS. The method used in this study is a quantitative method with data collection techniques from literature studies and surveys using 385 questionnaires. The results of the research that has been done, it is known that there is an influence of service quality on patient satisfaction with a coefficient of determination of 79.4% which clearly shows a strong relationship. The dimensions of tangibility, assurance, and empathy have a partial effect on patient satisfaction, while the dimensions of reliability and responsiveness have no partial relationship to patient satisfaction*

*Keywords-marketing, patient satisfaction, service quality*

## **Abstrak**

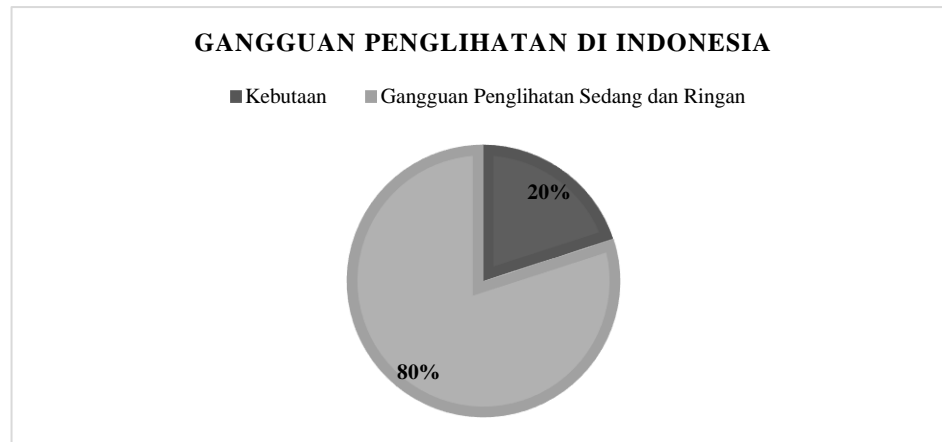
Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia untuk keberlangsungan hidup yang salah satunya kesehatan indera penglihatan yaitu mata. Semua orang membutuhkan kesehatan mata yang baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Pemerintah turut berperan dan bertanggung jawab memastikan bahwa warga negaranya mendapatkan hak memperoleh pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan mata di Indonesia. Rumah sakit diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan termasuk pasien pengguna BPJS. Metode yang digunakan oleh penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan survei menggunakan kuesioner sebanyak 385. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar 79,4% secara tegas menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Dimensi tangibility, assurance, dan empathy memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi reliability dan responsiveness tidak memiliki hubungan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah agar PMN Rumah Sakit Mata Cicendo lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien khususnya pada pasien pengguna BPJS. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan penelitian selanjutnya. Kata Kunci-Kata kunci sedapat mungkin menjelaskan isi tulisan, dan ditulis dengan huruf kecil, kecuali akronim.

Kata kunci-kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pemasaran

## **I. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi setiap manusia untuk keberlangsungan hidup. Semua orang membutuhkan kesehatan yang baik sehingga dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Kesehatan manusia juga dapat menurun karena disebabkan oleh faktor-faktor tertentu yang menjadikan manusia menjadi sakit. Keadaan kesehatan manusia yang menurun membuat manusia membutuhkan layanan kesehatan untuk mengobati penyakit yang diderita. Kesehatan manusia dapat diupayakan dengan menjaga setiap alat indera dalam keadaan sehat, salah satunya adalah indera penglihatan yaitu mata.

Mata adalah salah satu indera yang penting bagi manusia, melalui mata manusia menyerap informasi visual yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2018). Namun gangguan terhadap penglihatan banyak terjadi, mulai dari gangguan ringan hingga gangguan yang berat yang dapat mengakibatkan kebutaan.



Gambar 1. Gangguan Penglihatan di Indonesia

Sumber: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI (2018)

Tingkat gangguan mata di Indonesia cukup tinggi yaitu 1,6 juta atau 20% dari 8 juta penduduk mengalami kebutaan dan 6,4 juta atau 80% dari 8 juta penduduk mengalami gangguan penglihatan sedang dan ringan pada tahun 2014-2016.

Rumah Sakit Mata Cicendo resmi berdiri pada tanggal 3 Januari 1909 dengan nama Koningen Wilhemina Gathuis voor Ooglijders dan direktur pertamanya C.H.A. Westhoff. Rumah sakit ini memiliki pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan kegiatan operasi. Rumah Sakit Mata Cicendo berdomisili di Kota Bandung yaitu di Jalan Cicendo no.4, Babakan Ciamis, Kec.Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117. Rumah Sakit Mata Cicendo berkembang dengan baik, sehingga pada tahun 1992, ditetapkan sebagai Pusat Rujukan Kesehatan Mata Nasional (Laporan Kunjungan Kerja Komisi IX DPR RI ke Jawa Barat Pada Reses Masa Persidangan III Tahun 2008-2009).

Rumah Sakit Mata Cicendo ditetapkan sebagai Pusat Mata Nasional dan merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah RI dengan fungsi pelayanan dan Pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan rumah sakit tersier (Tipe-A atau Tingkat I) sebagai fasilitas kesehatan BPJS. Disisi lain masih ada keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit melalui kotak keluhan dan saran. Keluhan tersebut menggambarkan ketidakpuasan pasien dalam hal pelayanan rumah sakit. Adanya BPJS seharusnya mempermudah dan membantu pelayanan kesehatan, sesuai dengan visi BPJS yaitu terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Terdapat kesenjangan antara visi yang dimiliki dengan keadaan lapangan.

Rumah sakit mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi disisi lain juga harus mengarah kepada prinsip-prinsip ekonomi terkait penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar (Amaliah, 2021). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien, salah satunya mutu pelayanan kesehatan (Dewi et al., 2020). Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah menggunakan produk dari perbandingan performa produk dengan ekspektasi, jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan kecewa dan jika sesuai bahkan melebihi ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan puas atau kebutuhan dan keinginan terpenuhi (Kotler & Keller, 2017).

Penelitian terdahulu (Soedargo, 2019) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Melania Bogor. Hasil penelitian ini Rumah Sakit Melania Bogor sudah menjalankan fungsinya dengan baik sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi dari beberapa indikator yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan

ruangan rawat inap, kecepatan dan ketepatan proses pendaftaran rawat inap, informasi yang jelas oleh para petugas rumah sakit serta perhatian yang diberikan kepada setiap pasien oleh petugas rumah sakit.

Berdasarkan perumusan masalah yang dipaparkan dalam penelitian ini, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- A. Seberapa besar penilaian responden terhadap dimensi kualitas pelayanan serta kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- B. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- C. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibility* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- D. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- E. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- F. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?
- G. Seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19?

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Teori

#### 1. Pemasaran

Pemasaran bisnis berhubungan dengan konsumen yaitu menjaga dan mengelola relasi baik dengan konsumen (Kotler & Armstrong, 2017).

Pemasaran adalah aktivitas untuk menciptakan, menjaga, dan mengembangkan hubungan dua arah dengan konsumen yang melibatkan produk jasa, barang, ide, atau objek lainnya dengan mengidentifikasi kebutuhan, merancang penawaran pasar, menetapkan harga, mempromosikan, dan menyampaikan yang bertujuan meraih keuntungan (Kotler & Armstrong, 2017).

#### 2. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses bisnis mencapai tujuan melalui penerapan praktis dari teknik pemasaran dan pengelolaan sumberdaya aktivitas perusahaan dengan pemahaman rinci dan objektif tentang jenis usaha dan pasar dimana perusahaan beroperasi untuk menciptakan strategi perusahaan yang sesuai (Kotler et al., 2017).

Manajemen pemasaran adalah seni pengetahuan dalam menempatkan pasar menguntungkan dengan tujuan menarik, mempertahankan dan mengembangkan dengan menciptakan, dan mengkomunikasikan nilai konsumen (Armstrong et al., 2017).

#### 3. Jasa

Jasa adalah produk dengan tidak menghasilkan kepemilikan apapun dan tidak berwujud yang terdiri dari aktivitas penawaran manfaat atau kepuasan dari produk yang dijual (Armstrong et al., 2017).

Jasa adalah produk yang ditawarkan kepada pihak konsumen yang pada dasarnya kasat mata, tidak terlihat, beragam, dan tidak bertahan lama yang umumnya diperlukan kontrol kualitas, kredibilitas pemasok, dan kemampuan adaptasi (Kotler & Keller, 2017).

#### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai aktivitas dinamis yang berhubungan dengan produk barang atau jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna produk (Amelia & Safitri, 2021).

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, berikut adalah sebagai berikut (Soedargo, 2019):

- a. *Tangibility* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

### 5. Kepuasan Konsumen

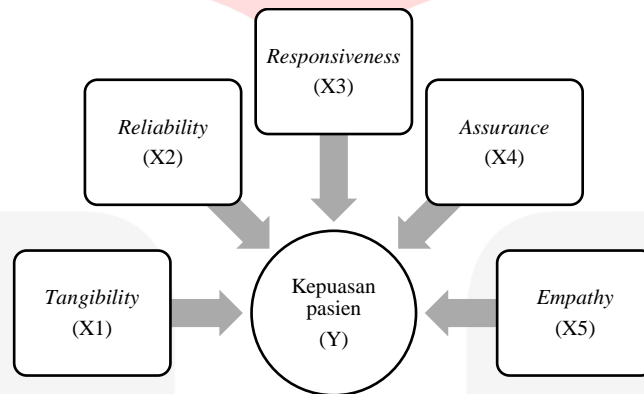
Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah menggunakan produk dari perbandingan performa produk dengan ekspektasi, jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan kecewa dan jika sesuai bahkan melebihi ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan puas atau kebutuhan dan keinginan terpenuhi (Kotler & Keller, 2017).

Indikator elemen jika konsumen merasa puas membeli dan menggunakan suatu produk ada tiga adalah sebagai berikut (Priansa, 2017):

- a. Harapan (*Expectations*)
- b. Kinerja (*Performance*)
- c. Perbandingan (*Comparison*)

### B. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka beserta teori-teori dari para ahli mengenai variabel-variabel penelitian, berikut adalah kerangka pemikiran dari penelitian ini:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran  
Sumber: Supartiningsih, 2017

Kesehatan merupakan aspek penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Tuntutan mengenai pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan. Keberadaan layanan kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan layanan menjadi semakin lebih baik. Komponen yang berperan penting dalam peningkatan kualitas kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Jasa adalah produk yang ditawarkan kepada pihak konsumen yang pada dasarnya kasat mata, tidak terlihat, beragam, dan tidak bertahan lama yang umumnya diperlukan kontrol kualitas, kredibilitas pemasok, dan kemampuan adaptasi (Kotler & Keller, 2017). Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci yang membutuhkan penyempurnaan kualitas pelayanan (Supartiningsih, 2017). Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Soedargo, 2019). Rumah sakit sebagai perusahaan jasa yang memberikan pelayanan bagi konsumen dalam hal ini yaitu pasien, maka tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah menggunakan produk dari perbandingan performa produk dengan ekspektasi, jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan kecewa dan jika sesuai bahkan melebihi ekspektasi maka konsumen akan memiliki perasaan puas atau kebutuhan dan keinginan terpenuhi (Kotler & Keller, 2017).

### C. Hipotesis Penelitian

H1: Dimensi *tangibility* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

H2: Dimensi *reliability* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

H3: Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

- H4: Dimensi *assurance* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- H5: Dimensi *empathy* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.
- H6: Kualitas pasien memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan metodologi penelitian ini termasuk metode penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih tanpa memunculkan sebuah perbandingan (Sugiyono, 2017). Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah *cross sectional*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Tabel 1. Karakteristik Penelitian

No	Karakteristik Penelitian	Jenis
1.	Berdasarkan Tujuan	Deskriptif
2.	Berdasarkan Metodologi	Kuantitatif
3.	Berdasarkan Strategi	Survei (Kuesioner)
4.	Berdasarkan Unit Analisis	Individu
5.	Berdasarkan Keterlibatan Peneliti	Tidak mengintervensi data
6.	Berdasarkan Latar Penelitian	<i>Noncontrived</i>
7.	Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	<i>Cross Sectional</i>

Sumber: Data yang telah diolah

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo. Besarnya populasi tidak diketahui penelitian ini dilakukan pada ruang tunggu pertama, area halaman, area depan, dan area parkir (pelayanan BPJS).

##### 2. Sampel

Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan didukung Teknik *Incidental sampling*, yaitu siapa saja secara kebetulan dengan peneliti dan dipandang cocok, maka dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menggunakan rumus Zikmund. karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga maka ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan rumus (Zikmund, 2010) sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2pq}{e^2} \tag{1}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
  - z = Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96
  - p = Peluang benar 50% = 0,5
  - q = Peluang salah 50% = 0,5
  - e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), 5%
- Jumlah sampel yang didapatkan adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{0,0025} = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16 \sim 385$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel menggunakan rumus (Zikmund, 2010), dapat disimpulkan bahwa jumlah minimal sampel pada penelitian ini yaitu 384,16 atau untuk memudahkan penelitian maka angka tersebut dibulatkan menjadi 385.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan metode pearson untuk tahapan uji validitas. Pada penelitian ini total responden yang diambil untuk uji validitas adalah sebanyak 30 responden dengan taraf signifikan 0,05 sehingga didapatkan hasil R tabel sebesar 0,312.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini melakukan uji reliabilitas diukur dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* melalui SPSS. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen dinyatakan handal atau reliabel.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogrov-Sminrov dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 0,05 maka data terdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi di bawah 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
	<i>Unstandardized Residual</i>
N	385
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,200

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 2 didapatkan nilai signifikansi data yang telah diolah adalah 0,2 atau lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel independen pada model regresi (Ghozali, 2018). Hasil pengujian multikolinearitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>Tangibility</i>	0,576	1,737
<i>Reliability</i>	0,459	2,180
<i>Responsiveness</i>	0,387	2,586
<i>Assurance</i>	0,345	2,903
<i>Empathy</i>	0,365	2,740

Sumber: Data yang telah diolah



Berdasarkan tabel 3 hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel independen. Artinya tidak terdapat korelasi yang signifikan antar variabel independen pada model regresi.

2. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2017). Hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	-1,080
Tangibility	0,174
Reliability	0,043
Responsiveness	0,028
Assurance	0,421
Empathy	0,496

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda dari penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 \tag{2}$$

$$Y = - 1,080 + 0,174 X_1 + 0,043 X_2 + 0,028 X_3 + 0,421 X_4 + 0,496 X_5$$

Berdasarkan hasil nilai konstanta dari persamaan tersebut adalah -1,080, angka ini menunjukkan variabel dependen saat tidak dipengaruhi oleh variabel independen.

Variabel  $X_1$  yaitu *tangibility* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,174. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara variabel  $X_1$  (*tangibility*) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Setiap terjadi peningkatan akan meningkat sebesar 0,174.

Variabel  $X_2$  yaitu *reliability* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,043. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara variabel  $X_2$  (*reliability*) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Setiap terjadi peningkatan akan meningkat sebesar 0,043.

Variabel  $X_3$  yaitu *responsiveness* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,028. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara variabel  $X_3$  (*responsiveness*) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Setiap terjadi peningkatan akan meningkat sebesar 0,028.

Variabel  $X_4$  yaitu *assurance* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,421. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara variabel  $X_4$  (*assurance*) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Setiap terjadi peningkatan akan meningkat sebesar 0,421.

Variabel  $X_5$  yaitu *empathy* memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,496. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara variabel  $X_5$  (*empathy*) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Setiap terjadi peningkatan akan meningkat sebesar 0,496.

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Kriteria pengujian hipotesis yaitu dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  menggunakan harga kritis dan  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan yang telah ditetapkan yaitu 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ).

Tabel 5. Uji F

<i>Model</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	291,613	0,000

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 291,613 sementara  $F_{tabel}$  diketahui dengan membandingkan  $df_1$  atau jumlah variabel independen dan  $df_2$  dengan rumus  $n-(k+1)$ . Nilai  $df_1$  adalah 379, sehingga dari perbandingan  $df_1$  dan  $df_2$  tersebut diperoleh hasil  $F_{tabel}$  sebesar 2,237 Hasil perbandingannya adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} (291,613) > F_{tabel} (2,237) \quad (3)$$

Hasil Uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien.

#### b. Uji T

Uji T pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara individual atau parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

$T_{tabel}$  diperlukan Untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima variabel secara individual. Menentukan  $T_{tabel}$  dapat menggunakan  $\frac{\alpha}{2} = \frac{0,05}{2} = 0,025$  dan  $df$  dari  $n-(k+1) = 379$ , maka didapat  $T_{tabel}$  sebesar 2,250.

Tabel 6. Uji T

<b>Variabel</b>	<b>Nilai t Hitung</b>	<b>Nilai Signifikansi</b>
<i>Tangibility</i>	4,403	0,000
<i>Reliability</i>	1,668	0,096
<i>Responsiveness</i>	0,466	0,641
<i>Assurance</i>	10,105	0,000
<i>Empathy</i>	10,783	0,000

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### 1) *Tangibility*

Variabel *tangibility* memiliki  $T_{hitung} (4,403) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *tangibility* terhadap kepuasan pasien.

#### 2) *Reliability*

Variabel *reliability* memiliki  $T_{hitung} (1,668) < T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,096) < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *reliability* terhadap kepuasan pasien.

#### 3) *Responsiveness*

Variabel *responsiveness* memiliki  $T_{hitung} (0,466) < T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,641) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

#### 4) *Assurance*

Variabel *assurance* memiliki  $T_{hitung} (10,105) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *assurance* terhadap kepuasan pasien.

#### 5) *Empathy*

Variabel *empathy* memiliki  $T_{hitung} (10,783) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *empathy* terhadap kepuasan pasien.



4. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana nilai koefisien determinasi antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil dari analisis koefisien determinasi:

Tabel 7. Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>
1	0,891	0,794

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,891. Nilai ini kemudian dihitung untuk mencari nilai koefisien determinasi dengan rumus:

$$K_d = R^2 \times 100\% \quad (4)$$

$$K_d = 0,794 \times 100\%$$

$$K_d = 79,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yaitu 79,4%. Hasil tersebut menunjukan bahwa *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien 79,4%. Sedangkan 20,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil Hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Cicendo pada masa COVID-19. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukan bahwa dimensi *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memiliki pengaruh sebesar 79,4%. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yaitu berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan adanya pengaruh secara simultan antara variabel *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pelanggan (Mulyapradana et al., 2020).

Penelitian ini mendapatkan data dari 385 responden menggunakan kuesioner 31 pertanyaan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 63,9%, hal ini menunjukan aktivitas yang lebih banyak dilakukan oleh laki-laki mengakibatkan penurunan kesehatan mata. Usia responden terbanyak adalah 19-50 tahun sebesar 71,2%, persentase terbesar ini menunjukan bahwa banyaknya aktivitas pada usia produktif mempengaruhi kesehatan mata.

Hasil kuesioner pada dimensi *tangibility* termasuk kedalam kategori “Baik”. Dimensi *reliability* termasuk kedalam kategori “Netral”. Dimensi *responsiveness* termasuk kedalam kategori “Baik”. Dimensi *assurance* termasuk kedalam kategori “Baik”. Dimensi *empathy* termasuk kedalam kategori “Baik”. PMN Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki kualitas pelayanan yang dikategorikan baik, tetapi masih terdapat dimensi dalam kategori netral yaitu dimensi *reliability*. Indikator kecepatan pelaksanaan prosedur, kecepatan pelayanan petugas, dan kecepatan pelayanan dokter pada dimensi *reliability* masih dalam kategori netral.

Hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa dimensi *tangibility* memiliki  $T_{hitung} (4,403) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *tangibility* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19. Hal ini menunjukan jika perusahaan meningkatkan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan, maka kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu, bahwa dimensi *tangibility* memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (Kaseger et al., 2021). Hasil ini penting untuk menciptakan tingkat kepuasan konsumen dan memberikan nilai manfaat lebih seperti menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut hingga merekomendasikan kepada keluarga dan teman (Cheng & Govindarajo, 2020).

Hasil analisis penelitian ini menunjukan bahwa dimensi *reliability* memiliki  $T_{hitung} (1,668) < T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,096) < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *reliability* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu bahwa tidak ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan

konsumen (Mulyapradana et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pasien tetap berkunjung untuk berobat karena PMN Rumah Sakit Mata Cicendo adalah fasilitas kesehatan mata tingkat akhir BPJS. Namun, keandalan dalam pelayanan seperti tepat waktu, konsisten, dan kecepatan dalam pelayanan perlu diperhatikan.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki  $T_{hitung} (0,466) < T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,641) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19. Tidak adanya pengaruh ini selaras dengan penelitian terdahulu, meskipun *responsiveness* tidak berdampak signifikan, namun merupakan bonus jika perusahaan jasa menerapkan kemampuan daya tanggap untuk menerima layanan karena pelanggan pasti puas (Cheng & Govindarajo, 2020).

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Dimensi *assurance* memiliki  $T_{hitung} (10,105) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *assurance* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19. Hal ini menunjukkan jika perusahaan meningkatkan kompetensi seperti pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para anggota perusahaan, maka kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu, bahwa terdapat pengaruh secara parsial pada dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien (Kaseger et al., 2021). Pelatihan, *workshop*, dan seminar dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan pasien sehingga menimbulkan kesan nyaman pada pasien (Elizar et al., 2020).

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki  $T_{hitung} (10,783) > T_{tabel} (2,250)$  atau nilai signifikan  $(0,000) < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara *empathy* terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo pada masa COVID-19. Hal ini menunjukkan jika perusahaan meningkatkan kemampuan memberikan perhatian kepada pasien, maka kepuasan pasien akan meningkat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu, bahwa terdapat pengaruh secara parsial dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien (Kaseger et al., 2021). *Empathy* sangat penting untuk mengungkapkan perhatian pribadi dan menunjukkan minat baik ketika melayani konsumen (Cheng & Govindarajo, 2020).

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung pada masa COVID-19. Dimensi tangibility, assurance, dan empathy memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi reliability dan responsiveness tidak memiliki hubungan secara parsial terhadap kepuasan pasien.

### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan pada penelitian ini, dimensi *reliability* merupakan dimensi yang memiliki nilai rata-rata skor terendah dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu sebesar 66,06% atau berada dalam kategori "Netral". Dimensi *reliability* juga memiliki tiga item indikator paling rendah. Tiga indikator tersebut adalah kecepatan pelaksanaan prosedur, kecepatan pelayanan petugas, kecepatan pelayanan dokter. Hal ini disebabkan kurangnya jumlah dokter atau petugas pelayanan, penyesuaian jadwal berobat terkait kebijakan masa COVID-19, dan masih banyak pasien yang kurang paham akan alur prosedur pelayanan menggunakan BPJS. Berdasarkan kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kecepatan pelaksanaan prosedur
2. Meningkatkan kecepatan pelayanan petugas
3. Meningkatkan kecepatan pelayanan dokter

Rumah sakit dapat mengkaji ulang penyesuaian jadwal berobat terkait kebijakan masa COVID-19 berdasarkan perkembangan keadaan penyebaran virus corona dari pemerintah dan mengkaji penyebaran informasi terkait alur pelayanan BPJS agar tidak terjadi hambatan antrian pasien akibat pasien yang kurang paham alur pelayanan BPJS di PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Rumah sakit juga dapat memberikan pelatihan, *workshop*, dan seminar terkait pelayanan yang efektif dan efisien kepada petugas pelayanan. Rumah sakit juga dapat melakukan penyuluhan kepada seluruh anggota perusahaan agar selalu memperhatikan ketepatan waktu, konsisten, dan cepat dalam melaksanakan pelayanan.

## REFERENSI

- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720.
- Amaliah, A. R. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar.
- Amary, A., & Supriyatno. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.
- Amelia, Y. T., & Safitri, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen pada Café Hangout di Sampito Title*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sampit.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., Volkov, M., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing (Australian 7th Edition)* (pp. 9, 132, 200). Pearson.
- Astari, D. W. (2021). *Upaya Penurunan Tingkat Kebutaan dengan Pendekatan Program Bakti Sosial Pemeriksaan Mata dan Operasi Katarak di Daerah Terpencil*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal.
- Aulia, G., Holidah, & Sipayung, L. F. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Leontin Farma BSD Maret-April Tahun 2020. *Edu Masda Journal*, 5(1), 33–38.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2020). *Prosedur untuk Mendapatkan Jaminan Pelayanan Kesehatan BPJS*. In *Panduan Layanan BPJS Edisi I tahun 2020* (p. 91).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2020). *Diakses pada 19 Mei 2021*. Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. Retrieved from bpjs-kesehatan.go.id: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>
- Cheng, L. Y., & Govindarajo, N. S. (2020). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Four-or-Five-Stars Hotel In Klang Valley*. Xiamen University Malaysia.
- Cicendo, P. R. S. M. (2020). *Buku Pedoman Pelayanan Kesehatan Mata dalam Menghadapi Pandemi COVID-19* (p. 2).
- Detikcom. (2021, Diakses pada 24 mei 2021). Update Lengkap Data Kasus Corona RI 23 Mei 2021. Retrieved from news.detik.com: <https://news.detik.com/berita/d-5579740/update-lengkap-data-kasus-corona-ri-23-mei-2021>
- Dewi, N. N. D. S., Prihandhani, I. S., & Fanji Pradiptha, I. D. G. A. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali*. Program Studi S1 Keperawatan, STIKES Bina Usada Bali, Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia*. Journal of Multidisciplinary Academic.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X*. Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Katarak Penyebab Terbanyak Kebutaan*. Retrieved Diakses pada 19 mei 2021, from kemkes.go.id: <https://www.kemkes.go.id/article/view/20100600004/katarak-penyebab-terbanyak-kebutaan.html>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing An Introduction (13th Edition)* (pp. 4, 8). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2017). *Marketing Management (3th Edition)* (p. 45). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *A Framework for Marketing Management (6th Edition)* (pp. 26, 80, 81, 83, 164, 184, 185, 186, 191). England: Pearson Global Edition.
- Lima, J.-S., Limb, K.-S., Heinrichsc, J. H., Al-Aalid, K., Aamire, A., & Qureshi, M. I. (2018). The Role of Hospital Service Quality in Developing The Satisfaction of The Patients and Hospital Performance. *Management Science Letters*, 8(12), 1353–1362.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah.
- Paminto, S. R., Lisarini, E., Syaddad, H. N., & Abdullah, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Sari Asih Di Wilayah Ciamistle*. Universitas Suryakencana.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Pusaka Setia.

- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Situasi Gangguan Pengelihatian*. Pusat Data dan Informasi Kementerian RI.
- Raghad Yousif Gabrow. (2021). Evaluation of Customer Satisfaction and Service Quality Using SERVQUAL model: The Case of Fast Food Restaurant in Iraq. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 9(1), 336–345.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis*. Salemba Empat.
- Soedargo, B. P. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor*. Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (pp. 3,11, 66, 80, 134, 137, 140, 142, 198, 232, 275). Bandung : Alfabeta, CV.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.
- Wulur, L., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(1).
- Yanto, R. T. Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandungo Title*. Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan (Cetakan ke-4)* (p. 130).
- Zikmund, W. G. (2010). *Business Research Methods*. Cengage Learning.

