

## ANALISIS TINGKAT MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP ADAM MALIK MEDAN (STUDI PERBANDINGAN ANTARA PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS)

Oleh :

Sarah Imelda<sup>1)</sup>, Ezzah Nahrisah<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan  
([sarahimelda84@gmail.com](mailto:sarahimelda84@gmail.com))

<sup>2</sup>Prodi Manajemen, STIE Harapan Medan  
([ezzahnahrisah@gmail.com](mailto:ezzahnahrisah@gmail.com))

### Abstract

*Pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan mengacu pada kode etik profesi. Rumah sakit dituntut untuk selalu memberikan dan menjaga kepercayaan pasien dengan memberikan kualitas pelayanan yang terus meningkat sehingga kepuasan pasien menjadi lebih baik. Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan. Sampai saat ini para ahli kedokteran dan kesehatan senantiasa berusaha untuk meningkatkan mutunya, kemampuan manajerial kesehatan, peralatan dan khususnya manajemen mutu pelayanan kesehatan. Meskipun dari segi biaya pelayanan rumah sakit sudah dapat dijangkau, namun mutu pelayanan kesehatan, masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) berpengaruh pada kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP Adam Malik Medan.*

*Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS yang menjalani rawat inap di RSUP Adam Malik Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pasien BPJS diketahui bahwa Mutu Pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Sedangkan pada pasien Non BPJS diketahui bahwa Reliability dan Assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS, Sedangkan Tangible, Responsiveness dan Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS.*

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien.

### PENDAHULUAN

Sesuai amanat Undang – Undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang – Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di tetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya yang diperlukan dalam mendukung terlaksananya upaya kesehatan. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

RSUP. Adam Malik Medan akan sulit melayani pasien rawat inap jika hanya 721 tempat

tidur yang dimiliki. Sementara pasien yang datang dirujuk dari seluruh Kabupaten/Kota se Sumut ditambah dengan warga aceh. Yang melatar belakangi adalah tidak adanya koordinasi antara kabupaten kota dengan provinsi (Effendi Panjaitan, Ketua Komisi E DPRD SUMUT) karena semua Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Kota langsung memberikan rujukan ke Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat tanpa terlebih dahulu apakah kamar masih tersedia atau tidak. Karena terbatasnya kamar atau ruang rawat inap yang tersedia banyak pasien yang merasa kecewa saat datang ke RSUP. Adam Malik Medan setelah dirujuk di Rumah Sakit Kabupaten/Kota, padahal

banyak juga pasien yang berasal dari sejumlah desa yang letaknya terpencil.(inimedanbung.com).

Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan.Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau malah mengecewakan.Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2001).

### Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

## TINJAUAN PUSTAKA

### Mutu Pelayanan

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari – hari. Walau maknanya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri tidak sama bagi setiap orang, karena setiap orang memiliki pendapat dan kebutuhan yang mungkin berbeda satu sama lainnya (Pohan, 2004).

Menurut Triwibowo (2013) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

### Kepuasan Pasien

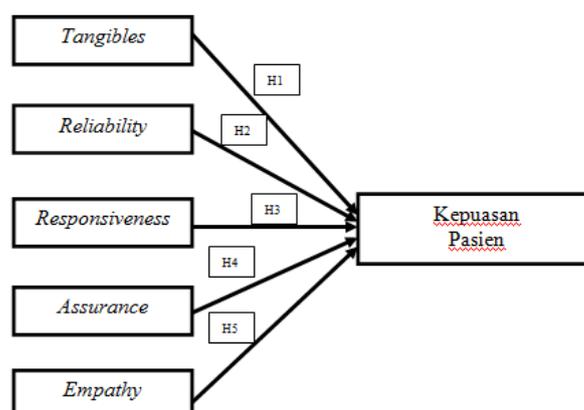
Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

1. Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan.
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan.
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan.
4. Apakah *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan.
5. Apakah *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan.
6. Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat inap antara Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS di RSUP Adam Malik Medan.

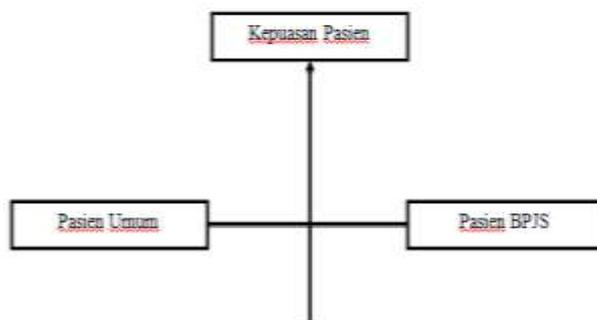
kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.Menurut Rivai (2011) kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual.Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya.Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

## KERANGKA PIKIR

Pada kerangka pikir penelitian ini, akan terbagi menjadi 2, dimana yang dilakukan pertama sekali adalah melihat pengaruh mutu kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien, baik pasien rawat inap BPJS maupun pasien rawat inap non BPJS. Selanjutnya dilakukan perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS, apakah terdapat perbedaan kepuasan diantara kedua pasien tersebut.



Gambar 1 : Model Penelitian 1



Gambar 2 : Model Penemuan 2

## HIPOTESIS

Berdasarkan pada penjelasan teoritis di atas dan kerangka pikir, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- $H_1$  : *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan
- $H_2$  : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan
- $H_3$  : *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan
- $H_4$  : *Assurance* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan
- $H_5$  : *Empathy* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di RSUP. Adam Malik Medan
- $H_6$  : Terdapat perbedaan kepuasan rawat inap antara Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS di RSUP Adam Malik Medan

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pengamatan hanya dilakukan sekali sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh peneliti dengan melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen (Sugiyono, 2008).

### Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di RSUP Adam Malik Medan, yang beralamat di Jalan Bunga Lau No. 17 Medan Phone:061-8360381

### Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*, karena teknik pengambilan sampel ini tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, selain itu juga dilakukan pengambilan sampel secara *Accidental Sampling* Menurut Sugiono (2008).

Kriteria pemilihan sampel adalah sebagai berikut:

- Pasien yang menjalani rawat inap selama periode penelitian bulan April sampai dengan Mei 2015.
- Pasien Umum dan Pasien BPJS
- Pasien dapat berkomunikasi dengan baik
- Pasien tidak dalam perawatan ICU
- Pasien menempati perawatan di semua kelas
- Pasien Dewasa

## TEKNIK ANALISIS DATA

1. Model 1
  - a. Uji Asumsi Klasik
  - b. Regresi Linear Berganda
  - c. Pengujian Hipotesis
    - 1) Uji t (Uji Parsial)
    - 2) Uji F (Uji simultan)
  - d. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)
2. Model 2

Pengujian pada penelitian ini digunakan alat uji statistic *Independent Sample t –test*. Digunakannya metode ini karena untuk menguji apakah ada dua sampel yang sama yang tidak berhubungan memiliki nilai rata – rata yang berbeda.

$$t = \frac{\text{rata – rata sampel pertama} – \text{rata – rata sampel kedua}}{\text{standar error perbedaan rata – rata kedua sampel}}$$

Pada pengujian *Independent Sample t –test* data harus terdistribusi secara normal. Jika data tidak terdistribusi secara normal, maka pengujian *Independent Sample t –test* menggunakan uji Mann Whitney.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**a. Asumsi Klasik**

- 1) Uji Normalitas

Tabel 1 : Uji Normalitas BPJS dan Non BPJS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual			Unstandardized Residual	
N		38	N		38	
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000	Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.98248185		Normal Parameters <sup>a</sup>	Std. Deviation	.76810757
Most Extreme Differences	Absolute	.106	Most Extreme Differences		Absolute	.127
	Positive	.084		Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.106			Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		.651	Kolmogorov-Smirnov Z		.729	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.791	Asymp. Sig. (2-tailed)		.663	

a. Test distribution is Normal.

Table 5.28 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig pada BPJS adalah sebesar 0.791 lebih besar dari 0.05 dan nilai Asymp. Sig adalah sebesar 0,663 lebih besar dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

- 2) Uji Multikolinearitas

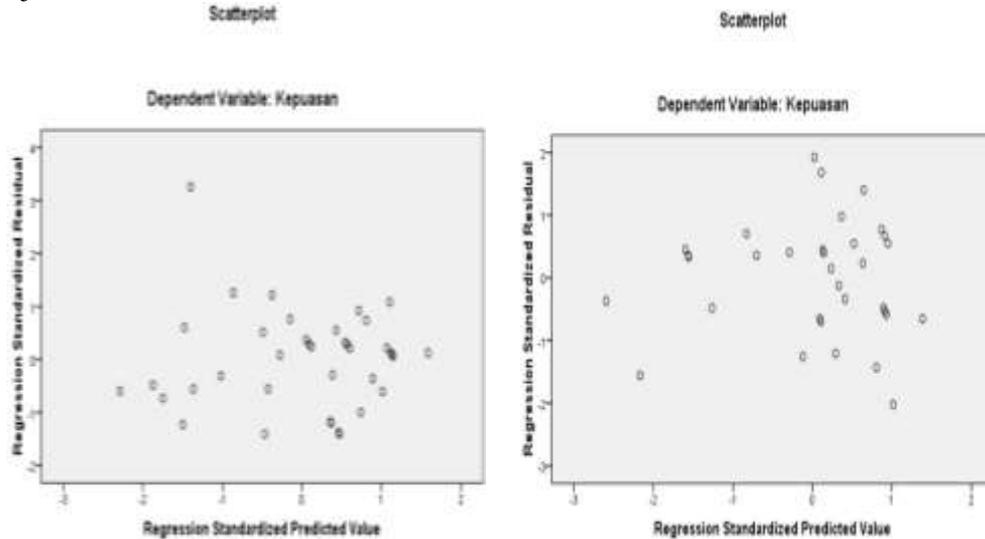
Tabel 2 : Uji Multikolinearitas BPJS dan Non BPJS

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.374	2.673
	Reliability	.261	3.835
	Responsiveness	.554	1.804
	Assurance	.329	3.043
	Emphaty	.276	3.623

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.105	9.492
	Reliability	.082	12.153
	Responsiveness	.055	18.325
	Assurance	.299	3.347
	Emphaty	.053	18.802

Jika dilihat pada tabel 2 diketahui bahwa variabel bebas dari multikolinearitas dimana masing – masing nilai VIF yang lebih kecil 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas telah bebas uji multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1: Pengujian Heteroskedastisitas

Gambar 1 diketahui bahwa titik – titik tersebut merata mengikuti diantara titik 0. Ini dapat dikatakan bahwa data telah bebas dari masalah heteroskedastisitas.

**b. Regresi Linear Berganda**

1) Pasien BPJS

Tabel 3: Regresi Linear Berganda BPJS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-.047	1.758	
Tangible	.261	.089	.360
Reliability	.254	.097	.383
Responsiveness	.163	.078	.208
Assurance	.230	.078	.385
Emphaty	-.231	.106	-.310

a. Dependent Variable:  
Kepuasan

Melihat pada tabel 3 diketahui bahwa model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,047 + 0,261X_1 + 0,254X_2 + 0,163X_3 + 0,230X_4 - 0,231X_5$$

Model pada penelitian ini dapat diartikan sebagai berikut:

- a) Jika variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* tidak ditingkatkan atau bernilai 0, maka Kepuasan Pasien BPJS adalah sebesar -0,047
- b) Jika *Tangible* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS sebesar 26.1% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan
- c) Jika *Reliability* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS sebesar 25.4% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan

- d) Jika *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS sebesar 16.3% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- e) Jika *Assurance* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien BPJS sebesar 23% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan
- f) Jika *Emphaty* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan pasien BPJS sebesar 23.1% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan. Setelah dilakukannya regresi linear berganda maka dapat dilakukan pengujian hipotesis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

## a) Uji t

Untuk mengetahui uji t ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 : Uji t BPJS

Model	T	Sig.
1 (Constant)	-.027	.979
Tangible	2.945	.006
Reliability	2.614	.014
Responsiveness	2.075	.046
Assurance	2.947	.006
Emphaty	-2.179	.037

Berdasarkan pada tabel 4 diketahui bahwa nilai signifikansi dari *Tangible*( $X_1$ ) adalah 0.006 nilai ini lebih kecil dari nilai alphanya yang sebesar 0.05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Kemudian *Reliability* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.014 nilai ini lebih kecil dari nilai alphanya sebesar 0.05 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada variable *Responsiveness* memiliki nilai signifikan sebesar 0.046 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Kemudian pada variable *Assurance* memiliki nilai signifikan sebesar 0.006 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS. Selanjutnya variable *Emphaty* memiliki nilai signifikan sebesar 0.037 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

## b) Uji F

Tabel 5 : Uji F BPJS

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	167.054	5	33.411	29.335	.000 <sup>a</sup>
Residual	36.446	32	1.139		
Total	203.500	37			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan pada tabel 5 diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji F adalah sebesar 0.000 Nilai ini lebih kecil dari nilai alphanya yang sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama – sama *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS.

## c) Koefisien Determinasi

Tabel 6 : Koefisien Determinasi BPJS

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.821	.793	1.06721

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Tangible, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan pada tabel 6 diketahui bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar 0.821 atau sebesar 82.1% ini mengartikan bahwa kemampuan dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* dalam menjelaskan Kepuasan Pasien BPJS adalah sebesar 82.1% sedangkan sisanya sebesar 17,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

## 2) Pasien Non BPJS

Persamaan regresi linear berganda pada responden Non BPJS dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7 : Regresi Linear Berganda Non BPJS

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-.695	1.338
	Tangible	.433	.132
	Reliability	.289	.160
	Responsiveness	-.454	.178
	Assurance	-.062	.078
	Emphaty	.488	.184

a. Dependent Variable: Kepuasan

Melihat pada tabel 7 diketahui bahwa model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,695 + 0,433X_1 + 0,289X_2 - 0,454X_3 - 0,062X_4 + 0,488X_5$$

Model pada penelitian ini dapat diartikan sebagai berikut:

- Jika variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* tidak ditingkatkan atau bernilai 0, maka Kepuasan Pasien Non BPJS adalah sebesar -0,695.
- Jika *Tangible* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien Non BPJS sebesar 43.3% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- Jika *Reliability* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien Non BPJS sebesar 28.9% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- Jika *Responsiveness* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan pasien Non BPJS sebesar 45.4% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- Jika *Assurance* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan pasien Non BPJS sebesar 6,2% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.
- Jika *Emphaty* ditingkatkan sebesar 1% maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan pasien Non BPJS sebesar 48.8% dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan.

Setelah dilakukannya regresi linear berganda maka dapat dilakukan pengujian hipotesis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Uji t

Tabel 8 : Uji t Non BPJS

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-.520	.607
Tangible	3.292	.003
Reliability	1.810	.081
Responsiveness	-2.546	.017
Assurance	-.798	.432
Emphaty	2.647	.013

Berdasarkan pada tabel 8 diketahui bahwa nilai signifikansi dari *Tangible*( $X_1$ ) adalah 0.003 nilai ini lebih kecil dari nilai alphanya yang sebesar 0.05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS. Kemudian *Reliability* memiliki nilai signifikansi sebesar 0.081 nilai ini lebih besar dari nilai alphanya sebesar 0.05 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Non BPJS. Pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai signifikan sebesar 0.017 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS. Kemudian pada variabel *Assurance* memiliki nilai signifikan sebesar 0.432 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Non BPJS. Selanjutnya variabel *Emphaty* memiliki nilai signifikan sebesar 0.013 nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS.

b) Uji F  
Uji F Non BPJS

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	172.404	5	34.481	49.183	.000 <sup>a</sup>
Residual	18.929	27	.701		
Total	191.333	32			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan pada tabel 9 diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji F adalah sebesar 0.000 Nilai ini lebih kecil dari nilai alphanya yang sebesar 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama – sama *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Non BPJS.

c) Koefisien Determinasi

Tabel 10 : Koefisien Determinasi Non BPJS

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 <sup>a</sup>	.901	.883	.83730

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan pada tabel 10 diketahui bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar 0.901 atau sebesar 90.1% ini mengartikan bahwa kemampuan dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* dalam menjelaskan Kepuasan Pasien Non BPJS adalah sebesar 82.1% sedangkan sisanya sebesar 9,9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini

2. Model 2

a. Uji Normalitas

Metode statistic uji normalitas data dapat menggunakan metode Shapiro-Wilk. Data dinyatakan terdistribusi secara normal ketika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, sedangkan jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 11: Uji Normalitas Metode Shapiro-Wilk

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pasien						
Kepuasan Pasien BPJS	.179	38	.004	.923	38	.012
Pasien Non BPJS	.213	33	.001	.859	33	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Table 11 menunjukkan bahwa nilai sig pada table Shapiro-Wilk menunjukkan nilai sebesar 0.12 pada pasien BPJS dan 0.001 pada pasien non BPJS. Nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdistribusi secara normal.

**b. Pengujian Hipotesis**

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat seperti pada table berikut ini:

Tabel 12: Uji Hipotesis Independent Sampel t-test

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	614.500
Wilcoxon W	1175.500
Z	-.146
Asymp. Sig. (2-tailed)	.884

a. Grouping Variable: Pasien

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig adalah sebesar 0.884. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan 0.05. artinya bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan rawat inap antara Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS di RSUP Adam Malik Medan.

## Pembahasan

### 1. Model 1

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pasien BPJS diketahui bahwa Mutu Pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUP Adam Malik Medan memiliki permasalahan yang harus diperbaiki oleh manajemen puncak rumah sakit. Berpengaruh signifikannya setiap variable dari Mutu Pelayanan menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUP belum memuaskan pasien secara keseluruhan.

Berpengaruhnya signifikannya mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS hal ini memberikan gambaran bahwa RSUP harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit agar kepuasan pasien meningkat. Jangan karena pasien adalah kelompok BPJS lalu pelayanan dapat diabaikan. Hal tersebut sangat tidak baik.

Sedangkan pada pasien Non BPJS diketahui bahwa *Reliability* dan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS, Sedangkan *Tangible*, *Responsiveness* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien Non BPJS. Hal ini memberikan gambaran bahwa pasien non BPJS sangat yakin bahwa perawat rumah sakit memberikan pelayanan yang handal dan terbaik bagi pasien non BPJS, serta yakin dengan jaminan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Namun disisi lain pasien non BPJS merasakan bahwa dari sisi fisik rumah sakit, daya tanggap perawat dan empati dari perawat dinilai masih bermasalah.

Berpengaruh signifikannya *Tangible*, *Responsiveness* dan *Emphaty* menunjukkan bahwa ketiga variable tersebut masih memiliki permasalahan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Sedangkan variable yang berpengaruh tidak signifikan menunjukkan bahwa variable tersebut telah baik dan tidak membutuhkan perbaikan yang serius.

Oleh sebab itu, sebaiknya manajemen puncak segera memperhatikan mutu pelayanannya yang diberikan kepada pasien BPJS karena seluruh variable mutu pelayanan berpengaruh dan masih dirasakan kurang maksimal diberikan oleh rumah sakit. Sedangkan pada pasien Non BPJS, yang perlu mendapatkan perhatian adalah *Tangible*, *Responsiveness* dan *Emphaty*. Ketika hal tersebut mampu diperbaiki, maka manajemen rumah sakit

akan dapat memberikan peningkatan pada tingkat kepuasan pasien.

### 2. Model 2

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien tidak memiliki perbedaan antara pasien non BPJS dengan pasien BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya bahwa pasien merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh manajemen Rumah Sakit RSUP Adam Malik masih harus diperbaiki dan ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Susi dan Sunarto. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*. ISSN 1979-7621, VOL. 2, NO. 1
- Azwar, Asrul. 2007. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Depkes RI. 1998. Pengembangan Program Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Hermanto, Dadang. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarnosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Tesis*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Jalal, Abdul. 2008. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Thesis*. Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Jonhardi. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasamaman Barat Tahun 2010. *Thesis*. Pascasarjana. Universitas Andalas.
- Kotler, Philip, Susanto AB. 2000. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control*, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2 Prehalindo, Jakarta
- Mukti, Yunestri Wibawani, Hamzah, Asiah dan Norong, Mappeaty. 2013. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

- Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*. Vol.2 No.3
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie A and Malholtra, A. 2005. SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Vol: 7, No.X.
- Pohan, Imbalo S. 2004. *Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. 2014. *Patients Satisfaction survey As A tool Toward Quality Improvement*. *Journal Nurse Care Quality*. Vol: 16, No:4
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Rosita, Saragih,. Arlina, Nurbaity,. Raras, Sutatningsih. 2011. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Available From: <http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdesemberrosita.pdf>. Acced Maret,17,2015.
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Safrudin, Ngisom dan Yuwono, Aji Tulus.2012. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. Vol.8 No.2
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan pasien rumah sakit (Tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). *JMPK* Vol.07.(04), hal:191
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius C. 2005. *Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Diana. 2001. *Total Quality Manajemen*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset
- Triwibowo, Cecep. 2013. *Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Wardhono, P.S. 2002. *Menuju Keperawatan Profesional*. Semarang: Akper Departemen Kesehatan
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University
- Wijono, Djoko,. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya, Airlangga University Press.
- Pelayanan RSUP. Adam Malik Sulit Melayani Maksimal. <http://www.inimedanbung.com/politik/jika-hanya-721-tempat-tidur-untuk-pasien-se-sumut-dan-aceh/pelayanan-rs-adam-malik-sulit>. Diunduh 16 April 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit. [http://www.depkes.go.id/downloads/UU\\_No\\_44\\_Th\\_2009\\_ttg\\_Rumah\\_Sakit.pdf](http://www.depkes.go.id/downloads/UU_No_44_Th_2009_ttg_Rumah_Sakit.pdf), diunduh tanggal 29 April 2014.