

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Variabel Moderasi Jenis Pembayaran Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Muhammad Yusuf Isjati ^{1*}, Sri Wulandari ², Sinta Novratilova ³

^{1,2,3} Politeknik Indonusa Surakarta

^{1,2,3} Jl. Palem No. 8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

* muhamad.isjati@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2023-07-07, Direvisi: 2023-10-19, Diterima: 2023-12-10

Abstrak - Kualitas pelayanan adalah suatu derajat kelengkapan pelayanan kesehatan, yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan prinsip etika, serta memuaskan pelanggan. Salah satu cara terpenting untuk membedakan layanan kesehatan, termasuk layanan rawat jalan, yaitu dengan memberikan kualitas layanan kesehatan secara konsisten yang lebih baik daripada pesaing. Tujuan penelitian ini adalah untuk analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta, dengan menggunakan variabel moderasi jenis pembayaran. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan sebanyak 270 pasien yang dipilih secara acak dengan kriteria berobat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengujian dengan hasil uji moderasi (MRA) menunjukkan bahwa variabel moderasi jenis pembayaran BPJS dan umum sama-sama memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel jenis pembayaran umum Koefisien determinasi (R^2) = 0,690 dan variabel jenis pembayaran BPJS Koefisien determinasi (R^2) = 0,553. Artinya pasien dengan jenis pembayaran umum mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien BPJS. Untuk lebih meningkatkan mutu di waktu yang akan datang, pihak manajemen rumah sakit harus bisa meningkatkan standar pelayanan ke taraf internasional dan melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi dalam jangka waktu tertentu.

Kata kunci: Jenis pembayaran, Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien

Abstract - Service quality is a degree of completeness of health services, which are provided in accordance with professional standards and ethical principles, and satisfy customers. One of the most important ways to differentiate healthcare, including outpatient services, is by consistently providing a consistently better quality of healthcare than competitors. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on outpatient satisfaction at PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital using moderation variables of payment type. The population of this study was all patients who sought street treatment as many as 270 patients who were randomly selected with criteria for street treatment at PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. The results of this study show that testing with moderation test results (MRA) shows that the moderation variables of BPJS and general payment types both have a significance of $0.000 < 0.05$. General payment type variable Coefficient of determination (R^2) = 0.690 and BPJS payment type variable Coefficient of determination (R^2) = 0.553. This means that patients with this type of general treatment have a higher level of satisfaction than BPJS patients. To further improve quality in the future, hospital management must be able to improve service standards to an international level and carry out monitoring and evaluation activities within a certain period of time.

Keyword: Type payment, Service Quality, Patient Satisfaction

Copyright © 2023 JURNAL JHIMI

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah suatu derajat kelengkapan pelayanan kesehatan, yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan prinsip etika, serta memuaskan pelanggan. Salah satu cara terpenting untuk membedakan layanan kesehatan, termasuk layanan rawat jalan, yaitu dengan

memberikan kualitas layanan kesehatan secara konsisten yang lebih baik daripada pesaing. Pasien adalah sumber pendapatan bagi rumah sakit baik pembayaran dalam bentuk umum maupun dalam bentuk asuransi pemerintah yaitu BPJS ataupun asuransi yang lain Rumah sakit tidak akan mampu bertahan karena jika memiliki

jumlah pasien yang sedikit karena rumah sakit mempunyai biaya operasional yang sangat tinggi.[2] Salah satu cara terpenting untuk membedakan layanan kesehatan, termasuk layanan rawat jalan, yaitu dengan memberikan kualitas layanan kesehatan secara konsisten yang lebih baik daripada pesaing. Hal yang paling penting adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya [3].

Ketika mencari pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika kinerja yang dirasakan kurang dari kinerja yang diharapkan, pasien tidak lagi tertarik untuk kembali pada penyedia layanan kesehatan yang sama. Jika layanan yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan kembali menggunakan penyedia layanan kesehatan lagi [4]. Mutu pelayanan rumah sakit secara umum merupakan isu penting dalam perawatan rumah sakit di seluruh Indonesia. Ini adalah salah satu ukuran akreditasi rumah sakit. Kualitas layanan yang relevan mencakup kualitas [5].

Rawat jalan adalah unit pelayanan yang paling penting dari setiap rumah sakit. Registrasi pasien harus memuat informasi penting tentang data sosial pasien. Selain itu, petugas harus berperilaku tepat dan aktif berkomunikasi untuk mendukung pelayanan rumah sakit [6]. Dalam merawat pasien dapat dikatakan baik apabila petugas rumah sakit melaksanakannya dengan cepat, ramah, santun, sistematis dan bertanggung jawab. Tujuan penelitian ini adalah untuk analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan peneliti menggunakan variabel moderator yaitu jenis metode pembayaran pasien yang terbagi menjadi dua bagian yaitu BPJS dan umum.

2. METODE PENELITIAN

Jenis riset yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Menggunakan metode regresi linier sederhana dengan regresi moderasi jenis pembayaran.

Populasi penelitian ini hanya terdiri dari pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Contoh perhitungannya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah banyak nya sampel yang dicari

N = jumlah penduduk sekitar

e = tingkat kepercayaan 5%,

sampel minimum yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 245 sampel rawat jalan. Jumlah minimum sampel hasil dari perhitungan berikut:

$$n = 635 / (1 + (635 \times 0,5^2))$$

$$n = 635 / (1 + (635 \times 0,0025))$$

$$n = 635 / (1 + 1,5875)$$

$$n = 635 / 2,5875$$

$$n = 245$$

3. HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Berdasarkan Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	80	29,6%
Wanita	190	70,4%
Total	270	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan karakteristik Jenis kelamin, diperoleh responden terbanyak berjenis kelamin perempuan memiliki distribusi frekuensi terbesar dibandingkan laki-laki, dimana responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 190 (70,4%), sedangkan untuk responden laki-laki berjumlah 80 (29,6%).

Tabel 2. Berdasarkan Karakteristik Responden Pendidikan

Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase (%)
SD	22	8,2%
SMP Sederajat	10	3,7%
SMA Sederajat	184	68,1%
PERG. TINGGI	54	20%
Total	270	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan pendidikan diperoleh responden dengan tingkat pendidikan SMA sederajat memiliki frekuensi terbesar, yaitu sebanyak 184 (68,1%), sedangkan frekuensi paling sedikit adalah responden dengan pendidikan SMP dengan jumlah 10 (3,7%).

Tabel 3. Berdasarkan Karakteristik Responden Usia

Usia Responden (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
≤ 30	50	19%
31 – 40	69	26%
41 – 50	25	9%
51 – 60	91	34%
> 60	35	13%
Total	270	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Hasil menunjukkan bahwa dari 270 responden yang berkunjung ke RS PKU Muhammadiyah Surakarta, responden yang mempunyai usia antara 51-60 tahun memiliki frekuensi terbesar dengan jumlah 91 (34%), sedangkan responden yang berusia 41-50 tahun memiliki frekuensi paling kecil, yaitu sebanyak 25 (9%).

Tabel 4. Berdasarkan Karakteristik Responden Jenis Pembayaran

Kategori	Jumlah	Persentase
BPJS NON PBI	123	45,6%
BPJS PBI	117	43,3%
UMUM	30	11,1%
Total	270	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan jenis pembayaran diperoleh sebagian besar pasien dengan jenis pembayaran BPJS non PBI yaitu sebanyak 45,6% dan BPJS PBI sebanyak 43,3%. Selanjutnya jenis pembayaran yang paling sedikit digunakan di RS PKU Muhammadiyah adalah pembayaran umum yaitu sebanyak 11,1%.

Tabel 5. Uji Regresi Moderasi (MRA)

	Model 1		Model 2		Model 3	
	Kepuasan pasien BPJS		Kepuasan pasien umum		Kepuasan pasien keseluruhan	
	Koef.	Nilai Uji t	Koef.	Nilai Uji t	Koef.	Nilai Uji t
Konstanta	15,954	7,350	2,898	,449	29,010	3,774
BPJS	0,430	17,147				
Umum keseluruhan			0,292	7,886	0,154	1,999
F	294,020		62,192		119,632	
Sig.	0,000		0,000		0,000	
R	0,743		0,830		0,758	
R²	0,553		0,690		0,574	
R² adj	0,551		0,678		0,570	

Sumber: data primer yang diolah, 2023

Regresi moderasi model 1 menunjukkan:

- a. α (konstanta) = 15,954 Artinya menunjukkan apabila variabel independen adalah 0 maka kepuasan pasien akan sebesar 15,954.
- b. Koefisien BPJS = 0,430. Artinya setiap pasien BPJS naik satu, maka akan membuat variabel kepuasan pasien naik sekitar 0,430.
- c. Regresi model BPJS mempunyai nilai $R^2 = 0,553$ dan $R \text{ adj.} = 0,551$. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien mampu dijelaskan oleh moderasi BPJS sebesar 55,1%, lalu sebanyak 44,9% dijelaskan oleh variabel bebas lain.

Regresi moderasi model 2 menunjukkan:

- a. α (konstanta) = 2,898 Artinya menunjukkan apabila variabel independen adalah 0 maka kepuasan pasien akan sebesar 2,898.
- b. Koefisien Umum = 0,292. Artinya setiap pasien umum naik satu, maka akan membuat variabel kepuasan pasien naik sekitar 0,292.
- c. Regresi model umum mempunyai nilai $R^2 = 0,690$ $R \text{ adj.} = 0,678$. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien mampu dijelaskan oleh moderasi umum sebesar 67,8%, lalu sebanyak 32,2% dijelaskan oleh variabel bebas lain.

Regresi moderasi model 3 menunjukkan:

- a. α (konstanta) = 29,019 Artinya menunjukkan apabila variabel independen adalah 0 maka kepuasan pasien akan sebesar 29,019.
- b. Koefisien Umum = 0,154. Artinya setiap pasien umum naik satu, maka akan membuat variabel kepuasan pasien naik sekitar 0,154.
- c. Regresi model umum mempunyai nilai $R^2 = 0,574$ $R \text{ adj.} = 0,570$. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien mampu dijelaskan oleh moderasi umum sebesar 57%, lalu sebanyak 43% dijelaskan oleh variabel bebas lain.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yg positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dengan mempunyai koefisien sebesar 0,437 yang berarti kepuasan pasien naik sebesar 0,437 ketika variabel kualitas pelayanan meningkat. Nilai t hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat penting terhadap kepuasan pasien, hal ini membuktikan hipotesis pertama.

Berdasarkan pengujian dengan hasil uji moderasi menunjukkan bahwa variabel moderasi jenis pembayaran BPJS dan umum sama-sama mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel jenis pembayaran umum Koefisien determinasi (R^2) = 0,690 dan variabel jenis pembayaran BPJS Koefisien determinasi (R^2) = 0,553. Artinya pasien dengan jenis pembayaran umum mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien BPJS.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh yg kuat terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis data terlihat bahwa koefisien signifikan yang diperoleh lebih kecil dari alpha signifikan yang berarti kepuasan pasien dapat terjadi karena kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil uji moderasi diketahui bahwa variabel metode pembayaran dapat memoderasi kualitas pelayanan ditinjau dari kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan koefisien kriteria pembayaran BPJS sebesar 0,430 dan koefisien keseluruhan sebesar 0,292.

Saran

RS PKU Muhammadiyah Surakarta diharapkan dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan rekam medis lebih lanjut minimal 1 bulan sekali dan komunikasi yang efisien. Petugas di diharapkan dapat menginformasikan dan mengedukasi pasien tentang pelayanan rawat jalan baik untuk pasien BPJS maupun metode pembayaran non BPJS.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah Penelitian ini bisa diselesaikan dengan berkah ridho Allah SWT dan bantuan serta doa dari kedua orang tua saya, bapak/ibu dosen dan Bapak/Ibu Instalasi rekam Medis PKU Muhammadiyah Surakarta, atas waktu dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abarca, R. M. (2021). Studi Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (Anc) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa Tahun 2016. *Nuevos Sistemas de Comunicación E Información*, 2013–2015.
- [2] Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Prasetio, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah sakit Mlati I Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. In *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret 201* (Vol. 2, Issue 1, pp. 41–49).
- [3] Aswin, Achmad & Mellita, D. (2020). *Tujuan dari penelitian ini yakni didapatkannya analisis 30. 1(6), 629–637*.
- [4] Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian. Yogyakarta*. Pustaka Belajar. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.145>
- [5] Balam Naik, P Karunakar, 1 M Jayadev, 1 and V Rahul Marshal. (2018). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan

- Di Rsu Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 Skripsi. *J Conserv Dent.* 2013, 16(4),2013. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/>
- [6] Bitjoli, V. O., Pinontoan, O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rsud Tobelo. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.24353>
- [7] Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 26 Edisi ke-10*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- [9] Hasibuan, A, Zulfendri, Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien program Badan Penyelenggara Jaminan. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 3(1), 24–30.
- [10] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta : Salemba Empat.
- [11] Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- [12] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- [13] Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- [14] Utama, aditia edy. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Kretek Bantul Yogyakarta* (pp. 1–14).