

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BPJS PADA RUMAH SAKIT AULIA JAKARTA SELATAN

Wiwini Wianti^{1 *}, Raflesia Hana Ningrum²⁾, Idah Yuniasih³⁾

^{1), 2), 3)} Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
e-mail: wiwin.win@bsi.ac.id *)

Abstract

Rumah sakit Aulia Jakarta Selatan adalah Rumah sakit umum yang bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang tujuannya memberikan pelayanan Kesehatan secara merata kepada seluruh masyarakat dengan biaya terjangkau. Dengan memberikan pelayanan terbaik maka akan mewujudkan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi Pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RS Aulia Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner atau primer dan pengelolaan data menggunakan SPSS 25 dengan tingkat kesalahan sebesar 0.05 atau 5%. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Aulia Jakarta Selatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan metode *sampling purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, maka sampel yang diambil sebanyak 40 responden. Untuk Hasil Uji Koefisien Korelasi adalah 0.785 yang artinya memiliki hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien pengguna BPJS. Hasil Uji Koefisien Determinasi adalah 61.6% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien pengguna BPJS. Sedangkan sisanya 38.4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari hasil persamaan regresi dapat diperoleh persamaan, yaitu : $Y=12.291 + 0.635X$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

1. Pendahuluan

Saat ini kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya. kualitas pelayanan yang terbaik merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan, karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang memenuhi standar memang menjadi bagian yang harus dicermati dan diperhatikan, kualitas pelayanan yang minim menjadi salah satu bagian dari masalah administrasi yang sering diamati, apalagi dalam kategori pasien pengguna jaminan pemerintah.

Administrasi memiliki peran pokok dalam kegiatan operasional perusahaan salah satunya pada bagian pelayanan mulai dari pelayanan cara berkomunikasi, cara pembayaran, alur kerja maupun tata kerja. Tujuan administrasi pelayanan memiliki urgensi yang sangat penting bagi operasional perusahaan untuk terciptanya pelayanan yang profesional, efisien, tepat waktu dan responsive dan terwujudnya suatu pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan mempunyai suatu hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien yang tidak bisa dipungkiri. Dengan meunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, upaya perbaikan oleh rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan pasien atau merebut pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi, salah satu strategi ada pada unit rawat jalan yang

merupakan awal pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan maupun lanjut ke rawat inap, dengan adanya tenaga administrasi rumah sakit pada unit rawat jalan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, namun hal ini masih menjadi kesenjangan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terutama pada Instalasi Rawat Jalan. Begitupun dengan pelayanan administrasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Aulia Jakarta Selatan.

Alur administrasi Rumah Sakit Aulia Jakarta Selatan pasien rawat jalan pengguna BPJS akan sangat berjenjang yang dimana ada langkah-langkah yang harus lebih dulu ditempuh, ada juga persyaratan khusus yang harus terpenuhi sebelum melakukan pengobatan, pada rumah sakit pasien harus membawa surat rujukan dan kartu BPJS peserta, jika memahami alur pasien BPJS seharusnya secara baik dapat dijalankan. Akan tetapi karena banyaknya pasien dengan jaminan tersebut, banyak yang harus dipastikan lebih dulu sehingga memperlambat sesuatu, dari hal tersebut membuat sistem pelayanan administrasi menjadi minim.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang akan peneliti bahas yaitu mengenai bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Aulia Jakarta Selatan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kualitas Pelayanan Administrasi

2.1.1. Pengeritan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah berupa pemuasan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyajikannya secara akurat untuk memenuhi harapan dan kebahagiaan konsumen (Sundari, 2022).

Kualitas layanan adalah cara membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan jika dikaitkan dengan atribut layanan perusahaan. Harjati & Venesia dalam (Dinhar & Nurmalasari, 2018)

2.1.2. Pengertian Administari

Administrasi secara etimologi merupakan melayani secara intensif. Administrasi pada dasarnya tidak hanya sebatas pada kegiatan ketatausahaan. Namun, administrasi memiliki arti yang lebih luas dan lebih. Administrasi kesehatan merupakan profesi bagi seseorang yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan kepada rekan kerja, atasan, pasien, baik individu, keluarga dan masyarakat. Pelayanan administrasi diberikan untuk menunjang kesuksesan sebuah rumah sakit (Wibowo, 2020).

Tenaga administrasi rumah sakit merupakan karyawan dalam sebuah rumah sakit, bersifat administratif atau teknis ketatatusahaan yang bertujuan untuk membantu kelancaran pekerjaan di rumah sakit tersebut. Tenaga administrasi juga berkaitan dengan suatu struktur organisasi rumah sakit yaitu struktur yang dibangun oleh rumah sakit yang memiliki tingkatan- tingkatan dan tugas masing-masing yang saling membutuhkan satu sama lain (Purnaningsih, 2018).

2.2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

2.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien atau Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan anara kualitas pelayanan dengan hasil yang didapatkan oleh

pelanggan. Apabila hasil yang didapatkan dibawah harapan, maka tentunya pelanggan akan merasakan tidak puas. Namun jika pelanggan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan atau instansi tersebut. Kepuasan Pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. (Arlin & Erri, 2017). Sejalan dengan (Indrasari, 2019) kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) Kepuasan pelanggan merupakan kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

2.2.2. Aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien merupakan suatu perlakuan ataupun tindakan yang didapatkan oleh pasien yang pernah sedang maupun pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seorang pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Menurut (Amelia, 2018) Terdapat 2 aspek kepuasan pasien yaitu :

1. Terdapatnya kepuasan yang hanya mengacu pada penerapan standar dan kode etik profesi. Yang meliputi efektivitas pelayanan, keamanan tindakan, pengetahuan dan kompetensi teknis, hubungan petugas dengan pasien, kenyamanan dalam memberikan pelayanan, dan adanya kebebasan dalam menentukan pilihan.
2. Terdapatnya kepuasan yang mengacu pada semua persyaratan pelayanan kesehatan dalam penerapannya, yang meliputi ketersediaan, penerimaan, keterjangkauan, kesinambungan, efisiensi, maupun mutu pelayanan Kesehatan

2.2.3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi individu terhadap suatu objek yang diantaranya: Menurut (Heri & Misniari, 2019)

1. Faktor yang ada pada pelaku persepsi (*perceiver*) Karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi dapat dilihat dari bagaimana seseorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkannya.
2. Faktor yang ada pada objek atau target yang di persepsikan Dari target karakteristik-karakteristik yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Adapun faktor yang ada pada objek yang dipersepsikan meliputi hal-hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan keadaan.
3. Faktor-faktor situasi dimana persepsi itu dilakukan Selain kedua hal tersebut situasi berpengaruh pula terhadap persepsi individu. Situasi ini meliputi waktu, keadaan atau tempat kerja atau keadaan sosial.

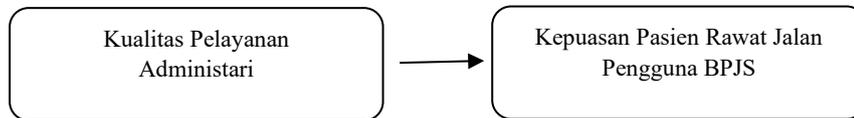
2.3. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H₀ : Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RS Aulia Jakarta Selatan.

H₁ : Kualitas pelayanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RS Aulia Jakarta Selatan.

Adapun hipotesa dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : diolah oleh penulis, 2024

Gambar 1. Kerangka Hipotesis

3. Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variable X dan variabel Y adalah Kepuasan Pasien. Penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden atau pasien rawat jalan pengguna BPJS dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur jawaban setiap responden. Selanjutnya Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji analisis regresi. Alat yang digunakan untuk mengolah data-data dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) statistics versi 25 yaitu program yang dipakai untuk menganalisis statistika.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam uji instrument penelitian ini perlu memastikan bahwa data yang digunakan dapat dipercaya atau *valid* . Sehingga uji instrument ini dapat dilanjutkan dengan perhitungan Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi dan Analisis Regresi. Adapun uji instrument penelitian ini terdiri dari Uji Validitas dan Reliabilitas.

4.1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden yang terdapat didalam masing-masing butir pernyataan dari setiap variabel yang telah di olah menggunakan SPSS versi 25. Uji validitas didalam penelitian ini yaitu dengan mengkorelasikan butir pernyataan dengan skor total, sehingga disebut dengan *corrected item total correlation*.

Tabel IV.1
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0.526	0.312	Valid
X2	0.638	0.312	Valid
X3	0.343	0.312	Valid
X4	0.494	0.312	Valid
X5	0.567	0.312	Valid
X6	0.513	0.312	Valid
X7	0.526	0.312	Valid
X8	0.555	0.312	Valid

X9	0.645	0.312	Valid
X10	0.454	0.312	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel IV.1, bahwa tabel r dengan $n=40/df=n-2$, maka $40-2=38$ dan taraf kesalahan yang penulis ambil sebesar 0.05 atau 5%, oleh karena itu penulis memperoleh nilai r tabel sebesar 0.312 dari hasil pengolahan di SPSS 25, sehingga penulis mendapatkan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel untuk kesalahan 5%, maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator dari setiap butir pernyataan pada instrument variabel kualitas pelayanan dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan guna untuk penelitian.

Tabel IV.2
Uji Validitas Kepuasan Pasien

	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0.348	0.312	Valid
Y2	0.724	0.312	Valid
Y3	0.742	0.312	Valid
Y4	0.673	0.312	Valid
Y5	0.563	0.312	Valid
Y6	0.537	0.312	Valid
Y7	0.612	0.312	Valid
Y8	0.484	0.312	Valid
Y9	0.604	0.312	Valid
Y10	0.514	0.312	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan dari tabel IV.2, bahwa tabel r dengan $n=40/df=n-2$, maka $40-2=38$ dan taraf kesalahan yang penulis ambil sebesar 0.05 atau 5%, oleh karena itu penulis memperoleh nilai r tabel sebesar 0.312 dari hasil pengolahan di SPSS 25, sehingga penulis mendapatkan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel untuk kesalahan 5%, maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator dari setiap butir pernyataan pada instrument variabel kepuasan pasien dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan guna untuk penelitian.

4.2. Uji Realibilitas

Reliabilitas dapat diperhitungkan menggunakan SPSS 25, dalam SPSS 25 reliabilitas dapat dilihat dari *cronbach's Alpha* , kemudian membandingkan dengan tabel skala *Cronbach's Alpha*

Tabel IV.3
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.682	10
------	----

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel IV.3 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.682. Dari hasil tersebut, kemudian penulis membandingkan dengan nilai pada r tabel. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dibandingkan dengan nilai pada r tabel, maka setiap butir-butir pernyataan pada instrument variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya. Dalam r tabel nilai untuk jumlah responden sebanyak 40 orang dengan taraf kesalahan sebesar 0.05 atau 5% adalah 0.312. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.682 lebih besar dibandingkan dengan nilai pada r tabel, sehingga butir-butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan terpercaya.

Tabel IV.4
Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.781	10

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel IV.4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.781. Dari hasil tersebut, kemudian penulis membandingkan dengan nilai pada r tabel. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dibandingkan dengan nilai pada r tabel, maka setiap butir-butir pernyataan pada instrument variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya. Dalam r tabel nilai untuk jumlah responden sebanyak 40 orang dengan taraf kesalahan sebesar 0.05 atau 5% adalah 0.312. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.781 lebih besar dibandingkan dengan nilai pada r tabel, sehingga butir-butir pernyataan pada variabel kepuasan pasien dinyatakan terpercaya.

Tabel IV.5
Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.682	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.781	Reliabel

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan dari tabel IV.5, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang masuk dalam kategori reliabel sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap indikator atau butir-butir pernyataan di dalam kuesioner dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

4.3. Uji Koefisien Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dan interpertasi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) pada RSUD Aulia yang dilihat dari hasil perhitungan menggunakan Program SPSS 25 dibawah ini :

Tabel IV.6
Hasil Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel IV.6 Correlations, dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2- tailed) memiliki nilai $0.000 < 0.05$, yang artinya bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien memiliki nilai sebesar 0.785, maka Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memiliki hubungan yang sedang dan searah, karena kedua variabel tersebut bernilai positif dan mendekati angka 1. Untuk membuktikan hasil olah data dari SPSS 25, maka penulis juga melakukan perhitungan koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi product moment, sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\
 &= \frac{40(67787) - (1710) \cdot (1578)}{\sqrt{\{40 \cdot 73618 - (1710)^2\} \cdot \{40 \cdot 62590 - (1578)^2\}}} \\
 &= \frac{2.711.480 - 2.698.380}{\sqrt{\{2.944.720 - 2.924.100\} \cdot \{2.503.600 - 2.490.084\}}} \\
 &= \frac{13.100}{\sqrt{20.620 \cdot 13.516}} \\
 &= \frac{13.100}{\sqrt{278.699.920}} \\
 &= \frac{13.100}{16.694} = 0.785
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi product moment, maka dapat disimpulkan jika hasil perhitungan keduanya memiliki hasil yang sama yaitu sebesar 0.785 yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS memiliki hubungan yang kuat dan searah positif, karena kedua variabel tersebut mendekati angka 1.

4.4. Uji Koefisien Determinasi

Setelah nilai r diketahui pada uji koefisien korelasi yaitu sebesar 0.785 yang artinya terdapat hubungan yang sedang antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RSUD Aulia dengan melakukan uji koefisien determinasi.

Tabel IV.7
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.606	1.848
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2024

Berdasarkan tabel IV.7 Model Summary, dapat diketahui jika nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.616. Besarnya angka koefisien determinasi sebesar 0.616 sama dengan 61,6% yang artinya bahwa kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS sebesar 61,6% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Kemudian selain perhitungan menggunakan SPSS 25, penulis juga ingin menggunakan rumus perhitungan koefisien determinasi yang menunjukkan pengaruh dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,785^2) \times 100\% \\ = 0,616 \text{ atau } 61,6\%$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus koefisien determinasi dapat diketahui jika kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS sebesar 61,6% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis dapat menyimpulkan bahwa perhitungan menggunakan SPSS 25 dengan rumus uji koefisien determinasi memiliki hasil yang sama yaitu sebesar 0,616 atau 61,6%.

4.5. Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi atau regresi linier digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel kepuasan (Y) jika nilai variabel kualitas pelayanan (X) dimanipulasi atau dirubah-rubah.

Tabel IV.8
Uji Persamaan Regresi

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.291	3.493		3.519	.001
	Kualitas Pelayanan	.635	.081	.785	7.803	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Perhitungan SPSS 25, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel III.17 Coefficients, dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) senilai $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut terdapat persamaan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS RSU Aulia Jakarta Selatan. Selain perhitungan menggunakan SPSS 25, penulis juga menggunakan rumus uji persamaan regresi, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12.291 + 0.635X$$

Dari rumus regresi, maka dapat disimpulkan bahwa konstanta sebesar 12.291 jika tidak ada kualitas pelayanan administrasi maka hasil dari kepuasan pasien sebesar 12.291. Kemudian, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.635 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 atau 1% kualitas pelayanan administrasi maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS (Y) sebesar 0.635 dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan administrasi mengalami penurunan 1 atau 1% kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS juga akan mengalami penurunan sebesar 0.635. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, maka dari itu, penulis dapat menyimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki arah hubungan antara kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS.

4.6 Hasil Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan membuktikan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS pada RS Aulia Jakarta Selatan.

5. KESIMPULAN

1. Pada uji koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0.000 < 0.05$ yang artinya bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
2. Nilai intrapretasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS, dapat dibuktikan dari hasil perhitungan uji koefisien korelasi yaitu sebesar 0.785 yang menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS memiliki hubungan positif yang sedang dan searah antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS pada RS Aulia Jakarta Selatan.
3. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui jika kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS sebesar 61,6% dan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

4. Hasil persamaan regresi maka diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 12.291 + 0.635X$ yang artinya bahwa konstanta sebesar 12.291 jika tidak ada kualitas pelayanan, maka hasil dari kepuasan pasien sebesar 12.291. Kemudian, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.635 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 atau 1% kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS (Y) sebesar 0.635 dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan 1 atau 1% kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS juga akan mengalami penurunan sebesar 0.635.

LAMPIRAN

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Kualitas Pelayanan
X1	Pearson Correlation	1	.674**	.171	.131	.318*	.033	.250	.225	.208	.115	.526**
	Sig. (2-tailed)		.000	.291	.421	.046	.841	.120	.163	.197	.479	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.674**	1	.352*	.409**	.304	.273	.143	.430**	.224	-.003	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000		.026	.009	.057	.089	.378	.006	.165	.987	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.171	.352*	1	.498**	.241	.118	.257	.231	-.120	-.232	.343*
	Sig. (2-tailed)	.291	.026		.001	.134	.470	.110	.152	.459	.151	.030
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.131	.409**	.498**	1	.327*	.154	.523**	.246	.089	-.129	.494**
	Sig. (2-tailed)	.421	.009	.001		.039	.343	.001	.126	.587	.428	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.318*	.304	.241	.327*	1	.270	.278	-.048	.327*	.112	.567**
	Sig. (2-tailed)	.046	.057	.134	.039		.092	.082	.771	.039	.493	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.033	.273	.118	.154	.270	1	.131	.327*	.245	.115	.513**
	Sig. (2-tailed)	.841	.089	.470	.343	.092		.421	.039	.127	.479	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.250	.143	.257	.523**	.278	.131	1	.310	.104	.147	.526**
	Sig. (2-tailed)	.120	.378	.110	.001	.082	.421		.051	.522	.366	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X8	Pearson Correlation	.225	.430**	.231	.246	-.048	.327*	.310	1	.161	.011	.555**
	Sig. (2-tailed)	.163	.006	.152	.126	.771	.039	.051		.322	.947	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X9	Pearson Correlation	.208	.224	-.120	.089	.327*	.245	.104	.161	1	.544**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.197	.165	.459	.587	.039	.127	.522	.322		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X10	Pearson Correlation	.115	-.003	-.232	-.129	.112	.115	.147	.011	.544**	1	.454**
	Sig. (2-tailed)	.479	.987	.151	.428	.493	.479	.366	.947	.000		.003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.526**	.638**	.343*	.494**	.567**	.513**	.526**	.555**	.645**	.454**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.030	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.003	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	10

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Kepuasan Pasien
Y1	Pearson Correlation	1	.545**	-.015	.212	.015	.156	.345*	-.078	.252	.315*	.348*
	Sig. (2-tailed)		.000	.926	.189	.926	.337	.029	.633	.117	.048	.028
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.545**	1	.439**	.288	.244	.156	.592**	.311	.462**	.315*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.072	.129	.337	.000	.050	.003	.048	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	-.015	.439**	1	.495**	.341*	.337*	.285	.545**	.448**	.229	.742**
	Sig. (2-tailed)	.926	.005		.001	.032	.033	.075	.000	.004	.156	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.212	.288	.495**	1	.544**	.337*	.395*	.130	.355*	.229	.673**
	Sig. (2-tailed)	.189	.072	.001		.000	.033	.012	.425	.025	.156	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.015	.244	.341*	.544**	1	.483**	.320*	-.039	.019	.251	.563**
	Sig. (2-tailed)	.926	.129	.032	.000		.002	.044	.810	.908	.118	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.156	.156	.337*	.337*	.483**	1	.056	.253	.288	.144	.537**
	Sig. (2-tailed)	.337	.337	.033	.033	.002		.730	.115	.072	.374	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.345*	.592**	.285	.395*	.320*	.056	1	.169	.324*	.220	.612**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.075	.012	.044	.730		.297	.041	.173	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y8	Pearson Correlation	-.078	.311	.545**	.130	-.039	.253	.169	1	.288	.067	.484**
	Sig. (2-tailed)	.633	.050	.000	.425	.810	.115	.297		.072	.679	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y9	Pearson Correlation	.252	.462**	.448**	.355*	.019	.288	.324*	.288	1	.111	.604**
	Sig. (2-tailed)	.117	.003	.004	.025	.908	.072	.041	.072		.496	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Y10	Pearson Correlation	.315*	.315*	.229	.229	.251	.144	.220	.067	.111	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.048	.048	.156	.156	.118	.374	.173	.679	.496		.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.348*	.724**	.742**	.673**	.563**	.537**	.612**	.484**	.604**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	10

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.616	.606	1.848

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.291	3.493		3.519	.001
	Kualitas Pelayanan	.635	.081	.785	7.803	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pelita Harapan atas kesempatan dukungannya sehingga penelitian ini dapat terlaksana diselesaikan dengan baik tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Bulanan Flat di PT BPR Tanjung Tani Kediri”. Kediri: Universitas Islam Kediri, 2. <http://hardipurba.com/?p=45>
- Amelia, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu. Skripsi strata satu. Universitas Sumatra Utara, Sumatra Utara., 2. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/7784>
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.,
- Arlin & Erri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. Simposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek2017/article/view/15>
- Dinhar & Nurmalasari. (2018). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang. Cakrawala - Jurnal Humaniora, 131–140. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/3679/2584>
- Heri & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). . . JMBT (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan), 53–67. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/mbt/article/download/4324/2191/>
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. Skripsi Strata Satu. Universitas Hasanuddin. Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/eprint/653/>
- Purnaningsih, T. (2018). Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Skripsi Strata Satu. STIKes Bakti Husada Mulia Madiun. <http://repository.unhas.ac.id/eprint/653/>

- Rasyid. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Ekonomi, Sains Dan Manajemen*, 7–16.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif>
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Vinap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Saparua. Tesis Pascasarjana. Universitas Hasanuddin., Makassar.
http://repository.unhas.ac.id/3174/2/K012182032_tesis_1-2.pdf
- Sidin, N. dan. (2014). Gambaran Beban Kerja Unit Administrasi Di Rumah Sakit UNHAS. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin, 1–11.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis. Bandung.
- Sundari, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetiti*, 136–146.
- Sudarmanto, R. Gunawan, *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Prgogram IBM SPSS Statistic 19*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2013).
- Wibowo, Edi dan Wiwik, (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Organizational Citizenship Behaviour dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai, Vol 10 no1, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
<https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/375>