

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD HAMBA
MUARA BULIAN KABUPATEN BATANG HARI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Sains (M. Si)

Pada

Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Oleh:

Kiki Kurnia Pangga

07012682327013


**PROGAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2025**

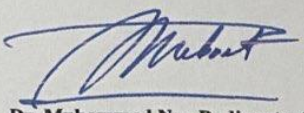
HALAMAN PENGESAHAN TESIS

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD
HAMBA MUARA BULIAN KABUPATEN
BATANG HARI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN
Nama Mahasiswa : KIKI KURNIA PANGGA
NIM : 07012682327013
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK


Menzetujui,


Dr. Andries Lionardo, M.Si.
Pembimbing Pertama



Dr. Muhammad Nur Budivanto, S.Sos., MPA.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

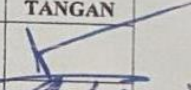
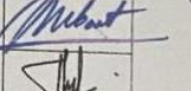
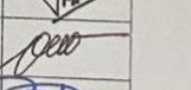
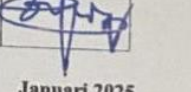
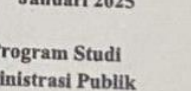

Prof. Dr. Alifza N. Si
NIP. 19660122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD
HAMBA MUARA BULIAN KABUPATEN
BATANG HARI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PENGGUNA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN

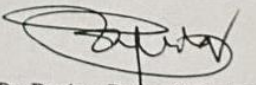
Nama Mahasiswa : Kiki Kurnia Pangga
NIM : 07012682327013
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Tanggal Ujian : 6 Januari 2025

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Andries Lianardo, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Sriati, M.S	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Palembang, Januari 2025
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kiki Kurnia Pangga
NIM : 07012682327013
Tempat / Tanggal lahir : Teratai, 20 Maret 2000
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD
HAMBA MUARA BULIAN KABUPATEN BATANG
HARI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Januari 2025

Yang Menyatakan,



Kiki Kurnia Pangga
NIM. 07012682327013

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kiki Kurnia Pangga
NIM : 07012682327013
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD HAMBAMUARA
BULIAN KABUPATEN BATANG HARI TERHADAP KEPUASAN
PASIE RAWAT JALAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : Januari 2025
Yang Menyatakan,



Kiki Kurnia Pangga
NIM. 07012327013

BUKTI PERBAIKAN



**BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Andries Lianardo, M.Si.	Ketua	
2	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Sriati, M.S	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Kiki Kurnia Pangga

NIM : 07012682327013

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD HAMBAMUARA BULIAN KABUPATEN BATANG HARI

Judul Tesis : TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.




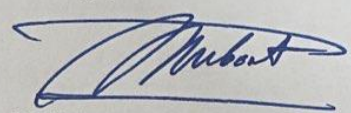
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian. Dengan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini mengkaji lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti nyata), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), untuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien rawat jalan pengguna BPJS. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi tangible dan reliability memiliki pengaruh positif yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya fasilitas fisik dan keandalan dalam layanan kesehatan. Responsiveness juga berkontribusi positif terhadap persepsi kepuasan pasien. Namun, ditemukan bahwa assurance dan empathy dalam beberapa kondisi menunjukkan pengaruh negatif, yang menunjukkan bahwa faktor ini perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi RSUD Hamba Muara Bulian untuk memperkuat dimensi tangible, reliability, dan responsiveness, serta melakukan evaluasi terhadap pendekatan dalam memberikan assurance dan empathy agar pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien

Menyetujui,

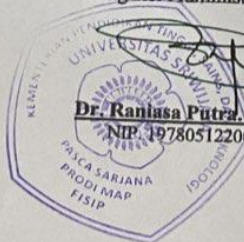

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
Pembimbing Pertama


Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512200212100



ABSTRACT

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on the satisfaction of outpatient BPJS Health users at RSUD Hamba Muara Bulian. Using the SERVQUAL model, this study examines five dimensions of service quality—tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—to measure their impact on patient satisfaction. The research method employed is a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to outpatient BPJS users. The obtained data were then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The study results indicate that overall service quality has a significant effect on patient satisfaction. The tangible and reliability dimensions have a strong positive impact on improving patient satisfaction, highlighting the importance of physical facilities and reliability in healthcare services. Responsiveness also contributes positively to patient satisfaction perception. However, it was found that assurance and empathy, in some conditions, show a negative effect, suggesting that these factors need further evaluation to ensure alignment between patient expectations and experiences. This study recommends that RSUD Hamba Muara Bulian strengthen the dimensions of tangible, reliability, and responsiveness and conduct evaluations of approaches in providing assurance and empathy so that services can be better aligned with patients' needs and expectations. The implications of this research are expected to assist the hospital in enhancing service quality and maintaining BPJS Health patient satisfaction.

Keywords: *service quality, hospital services, patient satisfaction*

Approved,



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
First Advisor



Dr. Muhammad Nur Budivanto, S.Sos., MPA
Second Advisor

Acknowledge,

Study Program Coordinator
Master of Public Administration


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512200212100


RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian. Melalui model SERVQUAL, penelitian ini mengevaluasi lima dimensi kualitas pelayanan— tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan beberapa dimensi memberikan pengaruh positif dan signifikan, sementara dimensi assurance dan empathy menunjukkan pengaruh yang beragam.

Ditemukan bahwa kualitas fasilitas fisik (tangible) dan keandalan pelayanan (reliability) secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan daya tanggap (responsiveness) tenaga medis turut berperan dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan. Di sisi lain, jaminan (assurance) dan empati (empathy) menunjukkan hasil yang kompleks, di mana dalam beberapa kondisi, kedua dimensi ini berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pasien, kemungkinan disebabkan oleh faktor persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS yang berbeda dengan layanan umum. Penelitian ini menyarankan peningkatan kualitas di setiap dimensi untuk mengoptimalkan kepuasan pasien serta mempertahankan kepercayaan terhadap pelayanan BPJS di rumah sakit.

SUMMARY

This study aims to analyze the influence of service quality on the satisfaction of outpatient BPJS Health users at RSUD Hamba Muara Bulian. Through the SERVQUAL model, this study evaluates five dimensions of service quality—tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—in affecting patient satisfaction. The findings show that each service quality dimension has a significant contribution to patient satisfaction, with some dimensions having a positive and significant effect, while the assurance and empathy dimensions display varied impacts.

It was found that the quality of physical facilities (tangible) and service reliability significantly improve patient satisfaction, while the responsiveness of medical staff also plays a role in enhancing patients' positive perception of the service. On the other hand, assurance and empathy exhibit complex results, where, in certain conditions, these dimensions may negatively impact patient satisfaction, possibly due to patients' perceptions of BPJS services differing from those of general services. This study recommends improving quality in each dimension to optimize patient satisfaction and maintain trust in BPJS services at the hospital.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penyusunan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Hamba Muara Bulian Kabupaten Batang Hari" ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kata sempurna. Sesungguhnya tiada daya dan upaya tanpa pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. selaku pembimbing II atas ketulusan hati, kesabaran dan keikhlasannya dalam meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi saran dan masukan serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Terima kasih atas doa, bantuan, dan dukungannya baik yang bersifat moril maupun materil selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku Koordinator Program Studi dan seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses belajar mengajar pada masa studi.
5. Mba Mareta astriani dan Mba Rini selaku admin MAP telah membantu dan saya repotkan selama menjadi mahasiswa di Unsri
6. Teman-teman Magister Administrasi Publik (MAP) Kelas Non Reguler Angkatan 2023 atas kekompakannya dan telah kebersamai dalam berbagai tahapan masa studi ini.

7. Kepada Fitria Rahayu, yang telah kebersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan Tesis dalam kondisi apapun. Terimakasih atas segala doa, waktu, usaha dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak agar kedepannya tesis ini menjadi lebih baik. Harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Palembang, Januari 2025

Penulis,

Kiki Kurnia Pangga

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Fortis Fortuna Adiuvat

Keberuntungan memihak pada orang yang berani.

Tesis ini Saya Persembahkan Kepada :

Kedua orang tua saya Bapak Muhammad Ardani dan Ibu Eli Suryani

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Kiki Kurnia Pangga, lahir di Teratai, Kabupaten Batang Hari pada tanggal 20 Maret 2000, anak tunggal dari pasangan Bapak Muhammad Ardani dan Ibu Eli Suryani. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD N 64 Muara Bulian, kemudian melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah pertama di SMP N 3 Muara Bulian dan lulus pada tahun 2015.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke sekolah menengah atas di SMA N 1 Batang Hari dan tamat pada tahun 2018 dan langsung melanjutkan pendidikan ke Universitas Jambi, namun penulis memilih untuk pindah Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya di tahun 2019 dan lulus pada tahun 2023. Tak hanya sampai di situ pada tahun yang sama penulis juga mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Administrasi publik FISIP Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
BUKTI PERBAIKAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 Pelayanan Publik	14
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	15
2.1.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.1.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	18
2.1.4.1 Pengertian BPJS Kesehatan	18
2.1.4.2 Jenis – Jenis Peserta BPJS	19
2.1.5 Rawat Jalan.....	20
2.2 Teori Yang Digunakan	21
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	38
2.5 Hipotesis Penelitian	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1 Populasi.....	45
3.5.2 Sampel.....	45
3.6 Alat pengumpulan Data	45
3.6.1 Data Primer	46
3.6.2 Data Sekunder	47
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	47
3.7.2 <i>Outer Model</i>	47
3.7.2.1 Uji Validitas	48
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	49
3.7.3 <i>Inner Model</i>	49
3.8 Uji Hipotesis	50
BAB IV GAMBARAN UMUM	53
4.1 Sejarah RSUD HAMBHA Muara Bulian.....	53
4.2 Visi dan Misi RSUD HAMBHA Muara Bulian.....	53
4.2.1 Visi RSUD HAMBHA Muara Bulian.....	53
4.2.2 Misi RSUD HAMBHA Muara Bulian	54
4.3 Gambaran Umum RSUD HAMBHA Muara Bulian.....	54
4.3.1 Geografis	54
4.3.2 Formasi Daftar Ketenagaan RSUD HAMBHA	55
4.3.2.1 Tenaga Medis.....	55
4.3.2.2 Tenaga Paramedis Keperawatan	56
4.3.2.3 Tenaga Paramedis Non Keperawatan	56
4.3.2.4 Tenaga Non Medis.....	57
4.3.2.5 Rekapitulasi Ketenagaan Rsud Hamba.....	58
4.4 Sarana Dan Prasarana	58
4.5 Jenis Pelayanan.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
5.1 Hasil Penelitian	62
5.1.1 Karakteristik Responden.....	62
5.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
5.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
5.1.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Kategori	
Perawatan.....	63
5.1.2 Analisis Deskriptif.....	64
5.1.2.1 Dimensi <i>Tangible</i>	65

5.1.2.2	Dimensi <i>Reliability</i>	67
5.1.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
5.1.2.4	Dimensi <i>Assurance</i>	72
5.1.2.5	Dimensi <i>Empathy</i>	74
5.1.2.6	Variabel Kepuasan Pasien.....	76
5.1.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	79
5.1.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	80
5.1.3.2	Uji Validitas Konvergen	80
5.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan	84
5.1.4	Uji Reliabilitas	86
5.1.5	Uji Asumsi	87
5.1.5.1	Evaluasi Inner Model	87
5.1.5.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	88
5.1.5.3	Effect Size (F^2).....	89
5.1.6	Pengujian Hipotesis.....	90
5.1.6.1	Path Coefficients	90
5.1.6.2	Uji F (Uji Simultan)	91
5.2	Pembahasan Penelitian.....	93
5.2.1	Pengaruh <i>Tangible Terhadap Kepuasan Pasien</i>	93
5.2.2	Pengaruh <i>Reliability Terhadap Kepuasan Pasien</i>	98
5.2.3	Pengaruh <i>Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien</i>	103
5.2.4	Pengaruh <i>Assurance Terhadap Kepuasan Pasien</i>	108
5.2.5	Pengaruh <i>Empathy Terhadap Kepuasan Pasien</i>	114
5.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	118
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		121
6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan	5
Tabel 1.2	Jumlah keluhan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan	6
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	25
Tabel 3.1	Desain penelitian.....	43
Tabel 3.2	Skala Likert.....	46
Tabel 4.1	Jenis Tenaga Medis Berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2022	55
Tabel 4.2	Jenis Tenaga Paramedis Keperawatan berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2024.....	56
Tabel 4.3	Jenis Tenaga Paramedis Non Keperawatan berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2024	56
Tabel 4.4	Jenis Tenaga Non Medis berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2024	57
Tabel 4.5	Jenis Tenaga berdasarkan Klasifikasi Pendidikan dan Status Ketenagaan RSUD HAMBА Kabupaten Batang Hari Tahun 2024	58
Tabel 5.1	Data Penjelasan Variabel Tangible.....	65
Tabel 5.2	Data Penjelasan Variabel Reliability	67
Tabel 5.3	Data Penjelasan Variabel Responsiveness.....	69
Tabel 5.4	Data Penjelasan Variabel Assurance	72
Tabel 5.5	Data Penjelasan Variabel Empathy.....	74
Tabel 5.6	Data Penjelasan Variabel Kepuasan Pasien.....	76
Tabel 5.7	Hasil Loading Factor	81
Tabel 5.8	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	83
Tabel 5.9	Hasil Cross Loading.....	84
Tabel 5.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	86

Tabel 5.11	Data Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	89
Tabel 5.12	Data Hasil Effect Size (F^2).....	90
Tabel 5.13	Hasil Uji Hipotesis.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	40
Gambar 5.1 <i>Path Diagram Outer Model</i>	80
Gambar 5. 2 <i>Path Diagram Inner Model</i>	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan hukum dan berlandaskan pada Pancasila memiliki cita-cita untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Keadilan dan kesejahteraan tidak hanya mencakup aspek ekonomi, tetapi juga meliputi akses yang setara terhadap berbagai layanan publik, termasuk layanan kesehatan. Kesehatan dianggap sebagai salah satu hak dasar manusia yang harus dijamin oleh negara, karena tanpa kondisi fisik dan mental yang baik, masyarakat tidak dapat berkontribusi secara optimal dalam pembangunan bangsa (Nurtyasrini et al, 2016). Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan bukan hanya sekedar terbebas dari penyakit, melainkan kondisi kesejahteraan yang utuh secara fisik, mental, spiritual, dan sosial. Oleh sebab itu, akses terhadap pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat Indonesia, tanpa memandang latar belakang ekonomi, sosial, ataupun geografis. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan setiap warga negara memperoleh haknya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat akan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Masyarakat modern semakin menyadari pentingnya menjaga kesehatan sebagai bagian dari kualitas hidup yang baik. Tidak hanya soal akses, namun kualitas pelayanan kesehatan juga menjadi perhatian utama. Kesadaran akan pentingnya hak kesehatan ini mendorong pemerintah untuk menciptakan sistem yang menjamin semua lapisan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang memadai. Salah satu upaya besar yang dilakukan adalah dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang memberikan perlindungan kesehatan secara menyeluruh dan merata bagi seluruh warga negara (Miswara & Wibawa, 2019).

Peningkatan kesejahteraan rakyat merupakan salah satu tujuan fundamental negara Indonesia yang termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Dalam perubahan keempat UUD 1945 pada tahun 2002, diatur bahwa setiap warga negara berhak memperoleh jaminan sosial yang memungkinkan mereka untuk hidup layak sebagai manusia (Pasal 28H dan 34). Penegasan ini diperkuat oleh Tap MPR No. X/MPR/2001, yang menugasi presiden untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional yang komprehensif dan terpadu untuk memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat (Miswara & Wibawa, 2019). Sejalan dengan mandat tersebut, Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional disusun sebagai landasan hukum untuk melaksanakan jaminan sosial di Indonesia.

Kualitas pelayanan publik untuk memuaskan konsumen jasa baik dengan pelayanan teknis maupun administratif dikenal dengan kualitas pelayanan publik (Bambang Suprianto, 2023). Selain itu, pelayanan publik semestinya dilaksanakan dengan tata kelola yang baik (Good Governance). Oleh karena itu, diperlukan Standardisasi pelayanan publik dan penetapan peraturan yang memandu penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang perlu dilakukan.

Dalam buku Hardiyansyah (2018), dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan individu atau warga negara yang membutuhkan layanan dari suatu instansi, sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Menurut Wyckoy dalam Tjiptono (1996) yang juga tercantum dalam buku Hardiyansyah (2018), kualitas layanan merujuk pada tingkat keutamaan yang diinginkan oleh masyarakat, serta pengelolaan untuk mencapai keinginan tersebut. Kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan apabila dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang menentukan apakah masyarakat merasa puas atau tidak terhadap layanan yang diberikan.

Dalam konteks BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan menjadi krusial untuk mempertahankan kepercayaan peserta. Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas pelayanan, yaitu model CARTER, yang didasarkan

pada prinsip syariah untuk menilai kualitas pelayanan (Ratnawati et al, 2019). Model ini membantu dalam mengevaluasi berbagai dimensi kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa BPJS Kesehatan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan peserta.

Pelayanan kesehatan adalah bentuk pelayanan publik yang harus mematuhi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menetapkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi berbagai komponen seperti dasar hukum, persyaratan, mekanisme, sistem, biaya, pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan. Peraturan ini memberikan pedoman operasional bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk menyelenggarakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan merata. Dalam konteks pelayanan kesehatan, peraturan ini menekankan pentingnya pemenuhan standar pelayanan minimum serta pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Perpres ini juga mendukung perwujudan hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang layak dan setara. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 36 Tahun 2020, yang mengubah Peraturan Gubernur Jambi Nomor 44 Tahun 2009, menetapkan pembaruan pada standar pelayanan minimal di rumah sakit. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut dengan menetapkan standar yang lebih baik dalam hal fasilitas, proses, dan hasil pelayanan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit perlu mengukur sejauh mana implementasi peraturan baru ini berkontribusi pada peningkatan mutu layanan, kepuasan pasien, serta efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peraturan Bupati Batang Hari Nomor 67 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pemerintah Kabupaten Batang Hari, Peraturan ini berfungsi untuk memastikan bahwa fasilitas kesehatan, termasuk yang melayani pengguna BPJS Kesehatan, menyediakan layanan sesuai standar kualitas yang ditetapkan. Dengan adanya standar ini, diharapkan pengguna BPJS Kesehatan di Batang Hari

mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan konsisten, serta meningkatkan akses dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua kategori utama yaitu kualitas pelayanan yang diinginkan dan kualitas pelayanan yang dirasakan (Nur'aini. P, 2024). Kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk terjadi ketika pelayanan tidak memenuhi harapan. Aspek utama dalam menarik pasien adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bersaing dengan rumah sakit lain (Permata I. S., et al., 2024). Oleh karena itu, penting untuk melakukan observasi dan mendapatkan umpan balik dari pelanggan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kotler dan Keller (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan publik diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang disediakan oleh pemerintah (Trianto et al., 2024). Penilaian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Badan penyelenggara yang bertugas mengelola jaminan kesehatan di Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mulai beroperasi pada tahun 2014. Landasan BPJS Kesehatan adalah gotong royong, status nirlaba, transparansi, dan akuntabilitas. Pekerjaan ini dilakukan dengan manfaat penuh bagi peserta. Sebelum diubah menjadi BPJS Kesehatan pada tahun 2014, PT Askes, yang sebagian besar melayani masyarakat kurang mampu, menawarkan asuransi kesehatan. Tujuan penerapan jaminan kesehatan ini adalah untuk memberikan setiap warga negara akses yang adil dan setara terhadap perlindungan kesehatan..

Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien dan keberhasilan program jaminan sosial. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kepuasan peserta dan memperkuat

kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan kesehatan. Untuk memperjelas gambaran mengenai tingginya jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang memanfaatkan layanan rawat jalan, berikut disajikan data jumlah pasien rawat jalan di beberapa rumah sakit yang dapat menjadi indikator meningkatnya tekanan terhadap kapasitas pelayanan kesehatan

Tabel 1.1 Jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan

s	Jumlah Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan
2021	21.691
2022	23.372
2023	24.193
Jumlah	69.256

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian

Berdasarkan data di atas, jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian menunjukkan peningkatan yang konsisten selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 21.691 pasien, yang meningkat menjadi 23.372 pasien pada tahun 2022, dan terus bertambah menjadi 24.193 pasien pada tahun 2023. Secara total, dalam kurun waktu tiga tahun, terdapat 69.256 pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan.

Peningkatan jumlah pasien ini mencerminkan adanya peningkatan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Selain itu, hal ini juga bisa menjadi indikator bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya memanfaatkan layanan kesehatan yang disubsidi oleh pemerintah semakin meningkat. Namun, peningkatan jumlah pasien juga menimbulkan tantangan baru bagi fasilitas kesehatan, termasuk RSUD Hamba Muara Bulian, dalam hal penyediaan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pasien.

Salah satu masalah utama pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit adalah antrian panjang dan waktu tunggu lama akibat jumlah pasien yang meningkat, sementara fasilitas kesehatan belum mampu menyesuaikan kapasitas layanan. Ketidakpastian waktu kedatangan dokter dan keterbatasan staf juga memperparah situasi, menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan (Kunaedi, 2022). Selain itu, proses klaim yang rumit, mulai dari pengurusan surat

rujukan hingga dokumen klaim, sering memperlambat akses pelayanan. Beberapa pasien harus mengunjungi fasilitas primer terlebih dahulu sebelum dirujuk, menambah waktu tunggu dan beban administratif. Keterbatasan informasi mengenai prosedur klaim juga menjadi kendala (Wijayanti, 2021), menunjukkan bahwa kendala operasional dan administratif masih menjadi hambatan meskipun akses kesehatan telah dibuka lebih luas melalui BPJS.

Untuk mengatasi berbagai masalah ini, penting dilakukan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah dengan menerapkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman yang dikenal dengan model SERVQUAL. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, seperti dikutip dalam Hessel, 2011). "Dimensi-dimensi ini memungkinkan penilaian sistematis terhadap berbagai aspek pelayanan yang berpengaruh pada persepsi dan kepuasan pasien, terutama dalam konteks layanan kesehatan publik" (Hessel, 2011). Dalam layanan BPJS Kesehatan, penerapan model SERVQUAL ini terbukti efektif dalam mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima di berbagai fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian menjadi sangat relevan, terutama untuk memastikan bahwa peningkatan jumlah pasien sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berikut adalah jumlah Keluhan Pasien di RSUD Hamba Batanghari pada tahun 2023 yang diperoleh dari kotak saran:

Tabel 1.2 Jumlah keluhan pasien rawat jalan pengguna BPJS kesehatan

Tahun	Jumlah Keluhan Rawat Jalan Pengguna BPJS Kesehatan
2021	152
2022	146
2023	170
Jumlah	468

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian

Dalam tiga tahun terakhir, jumlah keluhan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian menunjukkan tren yang fluktuatif. Pada tahun 2021 tercatat 152 keluhan, menurun menjadi 146 keluhan pada tahun 2022, namun meningkat kembali menjadi 170 keluhan di tahun 2023. Peningkatan ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kenaikan jumlah keluhan ini menandakan adanya kemungkinan penurunan kualitas pelayanan atau ketidakpuasan pasien yang meningkat. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 dengan menggunakan sampel pasien rawat jalan yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan di tahun 2024 untuk mengetahui apakah keluhan yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya masih berlanjut. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan secara real-time, sehingga dapat memberikan gambaran terbaru mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar yang lebih relevan bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan strategis guna meningkatkan mutu pelayanan dan meminimalkan keluhan pasien di masa mendatang.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi penting dilakukan untuk memastikan kepuasan pasien tetap terjaga, terutama bagi pengguna BPJS Kesehatan yang merupakan kelompok utama penerima layanan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024 karena tahun tersebut menjadi waktu yang tepat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan secara menyeluruh dengan menggunakan data historis selama tiga tahun terakhir sebagai dasar analisis. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, serta menjadi dasar bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan kebijakan strategis yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga keluhan serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.

Dengan rata-rata jumlah keluhan sebesar 156 keluhan per tahun, terdapat indikasi bahwa pelayanan di RSUD Hamba Muara Bulian perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan, terutama pada aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, komunikasi antara petugas dan pasien,

kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian layanan dengan harapan pasien. Meskipun rentang antara jumlah keluhan tahun 2021 dan 2023 hanya 24 keluhan, fluktuasi ini mencerminkan adanya variabilitas dalam kualitas pelayanan yang diberikan setiap tahunnya.

Dalam kaitannya dengan teori (Kotler&Armstrong., 2014) mengenai kepuasan pasien, keluhan-keluhan ini dapat diinterpretasikan sebagai indikator ketidakpuasan yang muncul ketika harapan pasien tidak terpenuhi. Menurut teori tersebut, kepuasan pasien terjadi ketika layanan yang diberikan setara atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, ketika layanan tidak memenuhi harapan, seperti yang mungkin terjadi di RSUD Hamba Batanghari pada bulan-bulan dengan jumlah keluhan tinggi, ketidakpuasan pasien akan meningkat.

Oleh karena itu, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian menjadi sangat penting. Penelitian ini tidak hanya akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, tetapi juga akan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien, yang sesuai dengan harapan mereka dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diungkapkan oleh (Kotler & Armstrong., 2014).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Hamba Muara Bulian. Seiring dengan meningkatnya jumlah pasien pengguna BPJS, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data keluhan pasien, terdapat berbagai permasalahan terkait pelayanan, mulai dari kecepatan penanganan hingga interaksi dengan tenaga medis dan fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana elemen-elemen kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama bagi mereka yang bergantung pada sistem

jaminan sosial seperti BPJS Kesehatan. Kepuasan pasien bukan hanya dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan mereka selama berada di rumah sakit, termasuk interaksi dengan staf medis, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas. Dengan meningkatnya jumlah pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan dan keluhan yang disampaikan, peneliti merasa perlu untuk menginvestigasi lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Hamba Muara Bulian memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Oleh karena itu, penelitian ini diusulkan dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RSUD HAMBA MUARA BULIAN KABUPATEN BATANG HARI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat dampak signifikan secara individu dari kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* (bukti nyata) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian?
2. Apakah kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (keandalan) BPJS Kesehatan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian secara signifikan jika dilihat secara terpisah?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara individual dari dimensi *Responsiveness* (tanggapan) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Hamba Muara Bulian?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan rumah sakit yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis dampak signifikan secara individu dari kualitas pelayanan pada variabel *Tangible* (bukti nyata) BPJS Kesehatan

terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian.

2. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada variabel *Reliability* (keandalan) BPJS Kesehatan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian secara signifikan jika dilihat secara terpisah.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan secara individual dari variabel *Responsiveness* (tanggapan) BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan rumah sakit yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Hamba Muara Bulian?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dari penelitian yang akan dilaksanakan diharapkan dapat bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis.

Secara Praktis

1. Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Secara Teoritis

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang masalah yang diteliti.
2. Bagi Rumah Sakit, sebagai bahan kajian dan pengembangan dalam mengoptimalkan promosi kesehatan pencegahan stunting.
3. Bagi Pemerintah Daerah, sebagai masukan dan saran serta bahan pertimbangan dalam mendukung kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan di Kabupaten Batang Hari.
4. Bagi Prodi Magister Administrasi Publik, sebagai referensi untuk rekan-rekan mahasiswa yang lain dalam melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M., Tulit, C. B. I., & Nursapriani, N. (2023). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*, 4(1), 129–133. <https://doi.org/10.47065/jharma.v4i1.3028>
- Bambang S. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Caruana, A., & Ewing, M. T. (2010). How corporate reputation, quality, and value influence online loyalty. *Journal of Business Research*, 63(9-10), 1103-1110.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295-336). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.fura
- Damayanti, M., Jati, S. P. & Arso, S. P. (2017). Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.Soetijono Blora. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 5(1), 85–94. doi: <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i1.14969>.
- Dwijowijoto, R. N., & Wrihatnolo, R. R. (2008). *Manajemen privatisasi BUMN. Elex Media Komputindo*
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika: Sifat, Tujuan, dan Temuan. *Jurnal Pemasaran*, 60(4), 7-18.
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1-8.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.*
- Hidayatullah, D. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan. *Health & Medical Sciences*, 1(2), 1–14. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.42>
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Kamalo, A. J. C., Cokki, & Gunawan, S. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Umum

Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(3), 558-571.

Kotler, dan Armstrong, 2014 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Salemba Empat

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Kotler & Armstrong, Principles of Marketing* | Pearson. In Pearson.

Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>

Kunaedi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang Tahun 2022. *Journal of Pharmacopolium*, 5(2), 121–125. <https://doi.org/10.36465/jop.v5i2.914>

Miswara, R. D., & Wibawa, S. (2019). *Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit*. X.

Noorhidayah, N., Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 758–772. <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.525>

Nur, P. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang*. 10(4), 2402–2409.

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>

Nurtyasrini, S., & Hafiar, H. (2016). Pengalaman komunikasi pemulung tentang pemeliharaan kesehatan diri dan lingkungan di tpa bantar gebang. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(2), 219–228

Oliver, R. L. (1980). Model kognitif anteseden dan konsekuensi keputusan kepuasan. *Jurnal Penelitian Pemasaran*, 17(4), 460-469.

Pasolongan, Harbani. 2013. *Teori Administarasi Public*. Bandung : Alfabeta

Peraturan Bupati Batang Hari Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pemerintah Kabupaten Batang Hari (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/53776/perbup-kab-batang-hari-no-67-tahun-2017>

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jambi Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum RSUD Raden Mattaher (2020). <https://jdih.jambiprov.go.id/index.php?page=>

detailperaturan&id=739

- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.c
- Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 7(1), 8–25. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1097>
- Rafliadi et al (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal of Publicness Studies*, 01(02), 56-64. e-ISSN: 3047-4019
- Ratnawati, A., & Kholis, N. (2020). Measuring the service quality of BPJS health in Indonesia: a sharia perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 1019–1042. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2018-0121>
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2014). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publicationstjipt
- S, B., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196–208. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7972>
- Sari, I. P., Dadang, A. ., & Nurlin, N. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Puskesmas Biak Kota. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 36–48.
- Soejoto, N., Ariani, N. D., & Aulia, D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(2), 329-334. e-ISSN: 2964-0849.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.gho
- Supartiningsih S., (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, April 2017. DOI: 10.18196/jmmr.6122
- Tangdilambi N et al., (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo* Vol.5 No.2 Oktober 2019
- Trianto, A., Deni, M., Pratisila, M., Revita, N., & Manajemen, P. S. (2024). *KAYUAGUNG*. 7(2), 1–17.
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).*

Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. 40 (2004). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>

Zebua, A., (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Rumah Sakit Harapan Siantar. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Arta*.