

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS (Studi Pada Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat)

Ady Tia Ramadhan

Universitas Teknologi Digital, [ady@digitechuniversity.ac.id](mailto:ady@digitechuniversity.ac.id)

Sri Gina Pohaci

Universitas Teknologi Digital, [sri10120707@digitechuniversity.ac.id](mailto:sri10120707@digitechuniversity.ac.id)

### Abstrak

**Tujuan** Dengan adanya penelitian ini diharapkan kepuasan pasien peserta KIS Puskesmas Batujajar dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanannya.

**Desain/Metode** Penelitian jenis ini menggunakan teknik analisis. Puskesmas kelompok Batujajar memberikan pelayanan gratis kepada 100 peserta KIS yang tergabung dalam kelompok pasien yang terwakili dalam sampel.

**Temuan** Analisis regresi linier merupakan uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini. SPSS versi 29 digunakan untuk melakukan uji parsial (uji t) untuk menguji hipotesis. Hasil Pengujian Nilai T sebesar 3,107 yang berasal dari variabel kualitas pelayanan ternyata memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,002. Akibatnya, nilai t melebihi 1,984 dan signifikansi yang dicapai < 0,05. Oleh karena itu, kepuasan pasien peserta KIS (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X).

**Implikasi** Peserta KIS mengalami peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,090 atau 9% berdasarkan temuan uji determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Batujajar

### I. Pendahuluan

Di Indonesia, dimana kesehatan masyarakat adalah prioritas utama, layanan kesehatan menjadi perhatian utama. Tidak hanya tidak ada penyakit atau kelemahan, tetapi proses sosial, mental, dan tubuh semuanya seimbang. Ketiga dimensi fungsi ini yaitu fisik, psikologis (kognitif dan emosional), dan sosial dimasukkan dalam evaluasi kualitas hidup yang berhubungan dengan kesehatan.

Program JKN-KIS atau biasa dikenal dengan Kartu Indonesia Sehat merupakan program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Kartu KIS hanya diperuntukkan kepada rakyat miskin atau tidak mampu. Tujuannya agar masyarakat bisa menikmati berbagai layanan kesehatan secara gratis. Dengan bantuan program ini, setiap masyarakat Indonesia akan mendapatkan jaminan kesehatan penuh sehingga mereka bias hidup sejahtera dan sehat. Di Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat, merupakan tempat pelayanan kesehatan satu-satunya yang berdiri di Batujajar. Puskesmas menyediakan layanan untuk pasien peserta KIS dengan gratis saat berobat dan agar dapat merasakan semua fasilitas kesehatan yang telah disediakan. Berikut adalah jumlah pengguna KIS di Puskesmas Batujajar dari tahun 2020 s/d 2024

## 1.1 Jumlah Peserta Kartu KIS di Puskesmas Batujajar

### Periode Jumlah Pasien Peserta KIS

2020 42.484

2021 42.563

2022 42.320

2023 48.574

2024 49.299

Sumber: Data Peserta KIS Puskesmas Batunajar

Terjadi peningkatan pasien peserta KIS antara tahun 2020 dan 2024, seperti terlihat pada tabel 1.1. Peningkatan jumlah pasien peserta KIS terjadi karena adanya faktor seperti kemiskinan yang meningkat di akibatkan oleh pengangguran, menyebabkan hampir semua terkena dampaknya. Hal itu yang menjadi faktor peningkatan kebutuhan sehingga KIS dikeluarkan untuk mengupayakan agar masyarakat tetap mendapatkan bantuan, khususnya diperuntukkan pada masyarakat tidak mampu.

Disisi lain, kerap terjadi permasalahan yang timbul di Puskesmas Batujajar kepada beberapa jumlah pasien peserta KIS yang dirasa kurang mengenakan. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang berada di bawah apa yang diharapkan. Contoh kasusnya pada Ibu Yuni umur 58 Tahun, beliau menjelaskan saat menunggu antrian obatnya, setelah namanya terpanggil lalu pihak apoteker memberinya resep obat namun tak lengkap, sehingga pihak apoteker menyuruh Ibu Ratna untuk membeli obat di Apotik terdekat. Hal ini membuat ibu Ratna merasa kesal dikarenakan sebelumnya mengantri cukup lama untuk pengambilan obat, namun obat yang diresepkan tidak tersedia. Contoh kasus lain pada Ibu Yuningsih umur 62 Tahun, mengeluh antrian yang sangat lama hingga lebih dari satu jam lamanya untuk memasuki ruangan pemeriksaan diagnosis, dan bukan hanya itu saja, ibu Yuningsih menjelaskan bahwa saat itu Ibu Yuningsih mendapatkan rujukan dari Pihak Puskesmas untuk ke Rumah Sakit untuk menindak lanjuti proses pemeriksaan. Namun sesaat Ibu Yuningsih ke Rumah Sakit ternyata surat Rujukan yang dibuat oleh pihak dokter yang ada di Puskesmas itu salah sehingga ibu Yuningsih terpaksa untuk mengulang kembali membuat surat rujukan. Hal ini membuat Ibu Yuningsih kecewa dan kesal dikarenakan pihak dokter yang memberinya secarik kertas itu tidak teliti memberikan catatan.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menjaga kebahagiaan pasien karena banyak pasien yang sering mengalami kejadian ini. Jika layanan memenuhi harapan, pasien akan senang; jika tidak, mereka akan mencari perawatan medis lain yang dapat diterima. Individu yang lebih bahagia merasa lebih nyaman dan lebih bersedia untuk kembali berobat, termasuk obat resep, oleh karena itu kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima mempengaruhi kepuasan pasien.

Uraian masalah tersebut telah menggugah rasa ingin tahu peneliti, sehingga peneliti ingin menyelidiki dengan judul **“Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS di Puskesmas Batujajar Bandung Barat”**.

## II. Kajian Teori

### A. Pelayanan

Penetapan SPM Bidang Kesehatan merupakan inisiatif pemerintah di Indonesia yang bertujuan untuk menjamin akses seluruh warga negara terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 mengamanatkan agar pemerintah daerah kabupaten/kota menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan persyaratan minimal yang telah ditetapkan (Rochmawati & Sari, 2022). Pemerintah daerah menjadikan SPM Bidang Kesehatan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana tercantum dalam Pasal I aturan tersebut. Untuk menjamin bahwa setiap penduduk setidaknya memiliki akses dasar terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi, pemerintah daerah harus mampu menawarkan layanan yang setidaknya memenuhi persyaratan yang digariskan dalam peraturan ini (Andrian dkk, 2024). Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa semua warganya menerima layanan kesehatan yang layak. Kesehatan adalah hak setiap orang dan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya.

Dengan SPM Bidang Kesehatan, diharapkan bahwa semua lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, akan memiliki akses ke layanan kesehatan yang diperlukan sesuai kebutuhan mereka. Penting bagi pemerintah dan setiap warga negara untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Ini memerlukan kesadaran masyarakat dan partisipasi aktif dalam menjaga lingkungan dan kesehatan mereka sendiri (Gandanesia & Maesaroh, 2020). Agar setiap orang mempunyai hak atas layanan kesehatan yang adil dan berkualitas tinggi, pemerintah daerah, yang merupakan pelaksana utama SPM di lapangan, harus berdedikasi untuk menerapkan SPM sesegera mungkin.

### B. Kepuasan

Dalam dunia bisnis dan pemasaran, kepuasan pelanggan adalah konsep penting. Tingkat kepuasan individu dipastikan dengan membandingkan apa yang diterimanya dengan harapannya. Jika ekspektasi terpenuhi atau bahkan melampauinya, pelanggan akan senang. Kepuasan konsumen, yang umumnya didefinisikan sebagai perasaan menyenangkan atau negatif yang dialami pelanggan ketika mereka yakin bahwa suatu produk atau layanan telah bekerja sesuai harapan. Konsumen yang puas akan lebih mungkin menjadi pengguna produk atau layanan yang setia dalam jangka panjang jika produk atau layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan mereka (Madjowa dkk, 2023).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah tujuan utama setiap perusahaan. Kepuasan konsumen bukan hanya penting untuk kelangsungan hidup perusahaan, tetapi juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dalam pasar yang kompetitif. Berikut adalah beberapa manfaat kepuasan konsumen bagi perusahaan (Nugroho & Fadhilah, 2023):

- Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Konsumen lebih cenderung untuk merekomendasikan atau menggunakan kembali suatu produk atau jasa jika mereka puas dengan produk tersebut. Karena konsumen setia lebih cenderung mengeluarkan uang dibandingkan konsumen baru, loyalitas klien sangat penting.
- Meningkatkan Volume Penjualan: Bisnis yang berulang, yang merupakan bagian terbesar dari volume penjualan perusahaan, sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, sehingga menciptakan aliran pendapatan yang stabil dan berkelanjutan bagi perusahaan.
- Word of Mouth yang Positif: Secara umum, pelanggan yang senang akan merujuk teman, keluarga, dan rekan kerja ke suatu barang atau jasa. Word of mouth yang positif ini sangat berharga karena dapat menarik pelanggan baru tanpa biaya pemasaran tambahan.
- Mengurangi Biaya Pemasaran: Mempertahankan klien saat ini membutuhkan biaya lebih sedikit dibandingkan menarik klien baru. Dengan memastikan kepuasan konsumen, perusahaan dapat mengurangi biaya yang terkait dengan pemasaran dan akuisisi pelanggan baru.
- Meningkatkan Reputasi Perusahaan: Persepsi masyarakat terhadap suatu bisnis dapat dipengaruhi secara positif oleh tingginya kepuasan pelanggan secara konsisten. Perusahaan akan mampu menghadapi persaingan pasar dan berkembang dalam jangka panjang dengan dukungan reputasi positifnya.

Rencana perusahaan yang menguntungkan harus mengutamakan kebahagiaan pelanggan. Bisnis dapat meminimalkan biaya pemasaran, meningkatkan penjualan, dan menciptakan hubungan yang langgeng dengan pelanggan dengan memastikan bahwa barang dan jasa yang mereka tawarkan sesuai atau melampaui harapan konsumen. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang maksimal, bisnis harus terus berupaya memahami dan memuaskan keinginan dan harapan pelanggan.

### C. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis

Kajian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangsel" yang dilakukan oleh Vira Nabilla pada tahun 2020 ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien JKN. Berdasarkan temuan penelitian, kepuasan pasien JKN secara simultan dipengaruhi secara signifikan oleh karakteristik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Pada tahun 2021, Irza Fari Syahdilla Nasution, Dadan Kurniansyah, dan Evi Priyanti melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pelayanan Puskesmas Desa Pinayungan" menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan di Puskesmas Desa Pinayungan cukup baik dari segi pelaksanaan empat fungsi manajemen yang terstruktur dan terjalankan.

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Kusumasitta pada tahun 2014 dengan judul "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah". Menurut temuan penelitiannya, kesenangan pengunjung museum dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan menggunakan metodologi cross-sectional, Delwien Esther Jacob & Sandjaya melakukan survei "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Masyarakat Karubaga Kecamatan Tolikara Provinsi Papua" pada tahun 2018. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas hidup masyarakat terkena dampak yang signifikan. oleh aspek lingkungan, sosial, psikologis, dan fisik.

Penelitian kualitatif dilakukan pada "Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan" (Hetmi Wowor, Daud M. Liando, & Joy Rares, 2016). Berdasarkan berbagai kriteria, termasuk ketergantungan, kepastian, daya tanggap, empati, dan bukti nyata, temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menerima layanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan judul "Analisis Pelayanan Kesehatan Pasien KIS Di Puskesmas Desa Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir", Fitriasia Anggraini menggunakan metodologi penelitian kualitatif pada tahun 2021. Temuan penelitian menunjukkan bahwa saat ini masih terdapat kekurangan tenaga kesehatan yang memadai, sumber daya baik dari segi kuantitas dan kualitas, serta proses untuk memenuhi persyaratan, yang merupakan permasalahan yang menghambat penyediaan layanan.

Dengan menggunakan unintentional sampling, Fahtira Virdha Noor terakhir kali mempelajari "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia" pada tahun 2020. Berdasarkan temuan penelitian, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Berdasarkan struktur penelitian, kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan (X). Hipotesis penelitian dijelaskan sebagai berikut dengan menggunakan kerangka kerja sebagai berikut:

- a. H<sub>0</sub>: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar, Kabupaten Bandung Barat.
- b. H<sub>a</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar, Kabupaten Bandung Barat.

Tujuan penelitian akan divalidasi secara empiris, dan hipotesis ini mewakili solusi sementara.

Mengetahui sejauh mana kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan merupakan tujuan dari penelitian ini.

### III. Metode Penelitian

Istilah “metode” yang berarti tindakan yang tepat, dan “logos” yang berarti sains atau pengetahuan, merupakan akar kata “metode penelitian”. Salah satu cara untuk memahami metodologi adalah sebagai pendekatan metodis untuk mencapai tujuan tertentu. Investigasi, dokumentasi, penyusunan, evaluasi, dan pembuatan laporan merupakan komponen proses penelitian. Data kuantitatif menurut Sugiyono (2018) merupakan pendekatan penelitian positivis dimana data numerik diukur dan kesimpulan diambil melalui analisis statistik. Ketika diterapkan pada populasi atau sampel tertentu, filosofi positivistik digunakan.

Dalam penelitian ini dikaji kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Langkah-langkah penelitian meliputi pengumpulan data melalui pembagian kuesioner kepada pasien KIS di Puskesmas Batujajar untuk menilai persepsi, harapan, kepuasan, dan pengalaman pelayanan, serta observasi langsung interaksi pasien dengan staf medis di Puskesmas. Untuk mengekstrak tema-tema kunci dari jawaban pasien dan untuk menemukan tren tanggapan pasien mengenai bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan, data dianalisis dengan menuliskan wawancara mendalam. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menguji hubungan antara kepuasan pasien yang diukur berdasarkan faktor-faktor seperti kenyamanan, kualitas layanan, waktu tunggu, dan proses administrasi dan kualitas layanan, yang mencakup aspek bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Di Puskesmas Batujajar, populasi pasien KIS sebanyak 49.299 orang yang diambil sampelnya secara random sampling, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Regresi digunakan dalam analisis data untuk menguji hubungan antara kepuasan pasien dan karakteristik kualitas layanan. Untuk membantu puskesmas meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, hasil penelitian diharapkan dapat menjelaskan sejauh mana kepuasan pasien KIS di Puskesmas Batujajar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

### IV. Hasil Dan Pembahasan

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kebijakan kesehatan dimaksudkan untuk dilaksanakan di Kabupaten Batujajar oleh Puskesmas Batujajar yang merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat. Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Batujajar merupakan tujuan Puskesmas. Tujuannya adalah sebagai berikut: (1) menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses dengan penekanan pada tindakan preventif dan promosional; (2) memberdayakan masyarakat untuk menjalani pola hidup bersih dan sehat; (3) mendorong keterlibatan masyarakat dan kerja sama lintas sektor; dan (4) menawarkan layanan yang akurat dan tepat waktu. Profesionalisme, keramahan, inovasi, kemajuan, dan dapat dipercaya adalah nilai-nilai yang dianut. Tiga tujuan utama Puskesmas Batujajar adalah: (1) Menjadi sumber pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan oleh masyarakat; (2) Menawarkan perawatan yang berpusat pada pasien; dan (3) Terwujudnya penyelenggaraan Puskesmas yang cakap, produktif, dan efisien. “Prima Sehat Mandiri untuk Semua” adalah semboyan Puskesmas. Struktur organisasi diawasi oleh Kepala Puskesmas yang merupakan dokter umum. Di bawah arahnya terdapat banyak individu tambahan yang menangani berbagai tanggung jawab administratif dan perawatan kesehatan, serta Kepala Administrasi.

#### B. Hasil Penelitian dan Pengelolaan Data

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah random sampling, sehingga setiap unit dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Sebanyak 63% perempuan dan laki-laki berjumlah 37% dari 100 responden yang mengisi kuesioner. Observasi menunjukkan perempuan lebih sering menjadi pasien karena lebih rentan terhadap penyakit dan lebih rajin memeriksa

kesehatannya. Dari segi usia, mayoritas responden berusia 46-80 tahun (32%), diikuti oleh kelompok usia 17-24 tahun (27%), 36-45 tahun (21%), dan 25-35 tahun (20%).

Berdasarkan pekerjaan, 33% bekerja di sektor swasta, 33% lainnya tidak bekerja, 23% wiraswasta, dan 11% mahasiswa. Pada variabel kualitas pelayanan, skor optimal untuk indikator Tangible adalah 500; skor yang berbeda menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda. Indikator indikator ini mencakup jaminan, daya tanggap, empati, dan ketergantungan. Untuk kepuasan pasien

KIS, dari lima pernyataan, skor tertinggi adalah 388 (77%) untuk kepuasan umum dengan pelayanan, sementara skor terendah adalah 188 (37%) untuk kemudahan akses layanan kesehatan. Untuk menjamin keandalan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini, sejumlah uji asumsi klasik dilakukan.

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.24729030
	Absolute		.081
	Positive		.081
	Negative		-.058
Test Statistic			.081
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>a</sup>			.109
	Sig.		.111
		Lower Bound	.103
		Upper Bound	.119
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

Gambar 1. Uji Normalitas

Distribusi normal variabel terikat dan variabel bebas dalam suatu model regresi menjadi tujuan uji normalitas menurut Sugiyono (2019:76). Grafik yang dikenal sebagai Plot Probabilitas Normal (Normal P-P Plot) digunakan untuk membandingkan distribusi normal guna menilai kenormalan data. Titik-titik data akan menyebar dan mengikuti garis diagonal jika sebaran datanya normal. Sebaran titik-titik data sepanjang garis diagonal yang menggambarkan pola sebaran normal terlihat dari grafik Normal P-Plot. Dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov, dilakukan uji normalitas dengan bantuan SPSS 29. Karena nilai signifikansi asimtotik (2-tailed) sebesar 0,109 lebih besar dari 0,05, maka temuan pengujian menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini normal. didistribusikan.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.143	1.982		3.100	.003		
Kualitas Pelayanan	.155	.050	.299	3.107	.002	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Sumber : Data diolah SPSS 29, 2024

Gambar 2. Uji Multikolinearitas

Eksperimen ini dilakukan untuk memastikan apakah variabel-variabel independen saling berhubungan. Jika tidak terdapat multikolinearitas maka model regresi dikatakan sangat baik. Baik nilai toleransi maupun Variance Inflation Factor (VIF) dapat digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas. Jika toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih rendah dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Karena nilai toleransi dan VIF sama-sama sebesar 1,000, maka hasil pengujian menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.240	1.143		-.210		.834
Kualitas Pelayanan	.052	.029	.179	1.806		.074

a. Dependent Variable: RES2

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah varians residual tidak seragam ketika membandingkan dua observasi, digunakan uji heteroskedastisitas. Tidak adanya heteroskedastisitas menjadi ciri model regresi yang kuat. Dengan meregresi nilai sisa absolut (AbsUi) pada variabel bebas maka dilakukan uji Glejser. Tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi, berdasarkan temuan pengujian yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p value) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,074 lebih besar dari 0,05.

4. Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.299 <sup>a</sup>	.090	.080	2.25873	1.483

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Gambar 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berupaya untuk mengetahui apakah terdapat keterkaitan antara kesalahan perancu pada periode t dengan periode sebelumnya. Pada model regresi yang layak, autokorelasi tidak terjadi. Tes Durbin-Watson digunakan untuk melakukan pengujian. Hasil menunjukkan nilai DW = 1,483 yang berada dalam rentang bebas autokorelasi, sehingga model regresi ini tidak mengalami autokorelasi.

Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.143	1.982		3.100	.003
X	.155	.050	.299	3.107	.002

a. Dependent Variable: Y  
Sumber: Data diolah SPSS 29, 2024

Gambar 5. Uji Koefisiensi Regresi Linear

Kepuasan pasien merupakan variabel terikat, dan potensi pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) ditentukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,155 dan nilai konstanta sebesar 6,143 menurut temuan pengujian. Hasilnya, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,155 untuk setiap peningkatan keunggulan layanan sebesar 1%. Mengingat nilai t taksiran sebesar 3,107 > t tabel 1,987 dan nilai signifikansi 0,002 < 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara kualitas pelayanan dengan kebahagiaan pasien, maka hal tersebut dapat dipastikan.

6. Uji Koefisiensi Korelasi

Correlations			X	Y
(X)	Pearson Correlation		1	.299**
	Sig. (2-tailed)			.002
	N		100	100
(Y)	Pearson Correlation		.299**	1
	Sig. (2-tailed)		.002	
	N		100	100

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

Gambar 6. Uji Koefisien Korelasi

Sejauh mana kualitas layanan dan kebahagiaan pasien memiliki hubungan linier ditentukan oleh ujian ini. Hasilnya menunjukkan hubungan yang cukup besar namun tidak terlalu kuat, dengan korelasi positif sebesar 0,299 masuk dalam kategori “korelasi lemah” dengan p-value 0,002 < 0,05.

7. Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.299 <sup>a</sup>	.090	.080	2.259	1.483

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Gambar 7. Uji Determinasi

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk menghitung sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Kualitas layanan menjelaskan 9% variasi

kepuasan pasien, menurut nilai R Square sebesar 0,090; R Square yang Disesuaikan sebesar 0,080 menunjukkan 8% kontribusi.

C. Hasil Pengujian Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.143	1.982		3.100	.003
Kualitas Pelayanan	.155	.050	.299	3.107	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
Sumber : Data diolah SPSS 29, 2024

Gambar 8. Hasil Uji t

Dampak variabel independen kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dipastikan melalui penerapan uji t. Nilai t hitung dan t tabel dibandingkan, dan tingkat signifikansi 0,05 digunakan untuk membuat kesimpulan. Apabila signifikansi kurang dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel maka H0 ditolak dan H1 disetujui. Dengan derajat kebebasan (df) dihitung sebagai:

$$Df=t(0,025;97)=1,984$$

Nilai t hitung sebesar 3,107 dan 0,002 ditampilkan pada hasil uji t menggunakan SPSS 29. Untuk t hitung > 1,984 dan signifikansi < 0,05 maka H0 tidak diterima. Oleh karena itu kepuasan pasien (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan (X).

D. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan Variabel X atau kualitas pelayanan sebagai variabel independennya. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar. Di antara teknik konvensional untuk menilai asumsi adalah regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis dengan statistik SPSS. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,107 dengan signifikansi 0,002, berbeda dengan t tabel sebesar 1,984 dan signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien.

Variabel Y adalah kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar, yang merupakan variabel dependen. Indikatornya meliputi kepuasan terhadap akses, mutu, proses, dan sistem layanan kesehatan. Hasil pengujian korelasi menunjukkan nilai 0,299 dengan signifikansi 0,002, mengindikasikan hubungan yang lemah tetapi signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien (variabel Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan (variabel X), menurut temuan penelitian. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data mempunyai nilai signifikansi > 0,05 dan berdistribusi normal. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,090 menunjukkan bahwa variabel X dan Y mempunyai korelasi sebesar 0,299. Oleh karena itu, kualitas layanan menyumbang 9% dari perbedaan kepuasan pasien, dan faktor lain menyumbang 91%. Peningkatan kepuasan pasien yang positif akan mengikuti peningkatan kualitas pelayanan, sesuai persamaan regresi  $Y = 6,143 + 0,155X$ . Kebahagiaan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang ditunjukkan

dengan nilai t hitung sebesar  $3,107 > t$  tabel  $1,984$ .

Kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan, menurut penelitian ini. Dari sudut pandang berikut, hal ini dapat diamati:

- Hasil Uji Statistik: Dengan menggunakan ambang signifikansi sebesar  $0,002$ , hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar  $3,107$ . Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien dapat diambil karena nilai signifikansinya kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Indikasi lebih lanjut bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah nilai t tabel sebesar  $1,984$ .
- Korelasi dan Koefisien Determinasi: Antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan sebesar  $0,299$ . Signifikansi statistik dipertahankan pada tingkat signifikansi  $0,002$ , meskipun kategori korelasi ini termasuk dalam "korelasi lemah". 9% varians kepuasan pasien kemungkinan disebabkan oleh perbedaan kualitas pelayanan, berdasarkan koefisien determinasi (R Square) sebesar  $0,090$ . Meskipun tidak memperhitungkan semua variabel, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara kepuasan pasien dan kualitas layanan.
- Analisis Regresi: Ini menghasilkan  $Y = 6,143 + 0,155X$  sebagai persamaan regresi. Dengan demikian, akan terjadi peningkatan kepuasan pasien sebesar  $0,155$  unit untuk setiap peningkatan kualitas layanan sebesar  $0,155$  unit. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta KIS Puskesmas Batujajar dan kualitas pelayanan berkorelasi positif.
- Kontribusi Variabel X terhadap Y: Kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini sebesar  $70,1\%$  varians di Y, dengan variabel kualitas layanan (X) menawarkan  $29,9\%$  variasi.

Peserta KIS melaporkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi karena tingginya standar pelayanan Puskesmas Batujajar. Hasil ini dapat menjadi landasan bagi Puskesmas untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

## V. Penutup

Berdasarkan hasil tujuan penelitian di Puskesmas Batujajar yang berupaya untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan berdampak pada Kepuasan Pasien Peserta KIS, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien peserta KIS di Puskesmas Batujajar Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini karena salah satu kriteria utama untuk menghasilkan nilai kebahagiaan pasien adalah kualitas layanan. Artinya kepuasan pasien akan meningkat berbanding lurus dengan kualitas pelayanan.
2. Penelitian ini berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan dengan temuan Uji Normalitas yang menunjukkan bahwa variabel penelitian mempunyai nilai signifikan lebih besar dari  $0,05$  yaitu  $0,109 > 0,5$ . Temuan uji korelasi menunjukkan adanya derajat hubungan atau koefisien korelasi yang signifikan sebesar  $0,299$  antara variabel kepuasan pasien (Y) dengan kualitas pelayanan (X), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,05$  dan nilai R sebesar  $0,299$ . Temuan uji t pada taraf signifikansi  $0,05$  atau  $5\%$  menunjukkan df  $97$  sebesar  $1,984$  dan tt sebesar  $3,107$ . Rumusan alternatifnya adalah variabel Kepuasan Pasien (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X), atau selisih  $H_a$  dan  $H_o$  lebih besar dibandingkan tabel ( $3,107 > 1,984$ ).

## Daftar Pustaka

- Arifin, Johar. (2017). *SPSS24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Tanjung Pura; PT Elex Media Komputindo
- Ghozali. *STATISTICS MATHEMATICAL STATISTICS*. (2018). Universitas Diponegoro ;Tangerang
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta;

SalembaEmpat.

- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2012). *Analisis Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada STIKES Widya Husada Semarang)*. Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Misbahuddin, M. (2020). *Hubungan Stigma Dan Sosial Support Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Melakukan Pengobatan Pasien Gangguan Jiwa*. (Doctoral Dissertation). Fakultas Magelang.
- Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP*. Deepublish. Boyolali.
- Parasuraman, Zethaml, dan Berry. (1998). SERQUAL : A Multiple-Item Scale for Mearsuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing, Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40
- Philip Kotler, Kevin Keller, Mairead Brady, Malcolm Goodman, Torben Hansen. (2019). *Marketing Manajemen*. Pearson
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung;Alfabeta Bandung
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung; CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L.R.(2019). *The Master Book Of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.
- Tjiptomo, F., Diana, A. (2022)., *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Umar, Husein. (2005). *Studi Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Bandung :Alfabeta Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang *Sistem Jaminan Nasional*.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan*..
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang *Peransuransian*.
- Undang-Undang 1945 Pasal 28 H Ayat (1) Tentang *Bidang Kesehatan Dalam Konstitusi Indonesia*.