



**PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN PENGGUNA BPJS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMENPADA RUMAH SAKIT UMUM INANTA
KOTA PADANG SIDIMPUAN**

Winda Angraini Nasution ^a, Imsar ^b, Atika ^c

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Asuransi Syariah, windaangraini439@gmail.com, UIN Sumatera Utara

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Asuransi Syariah, imsar@gmail.com, UIN Sumatera Utara

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Jurusan Asuransi Syariah, atika@gmail.com, UIN Sumatera Utara

*correspondence

ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of BPJS User Health Services on Consumer Satisfaction at the Inanta General Hospital, Padang Sidempuan City". The aim of this research is to determine the influence of BPJS User Health Services on Consumer Satisfaction at the Inanta General Hospital, Padang Sidempuan City. The data collection technique uses a questionnaire. which was distributed to respondents using a probability sampling method with a simple random sampling technique using the Slovin formula with a sample size of 100 respondents who were BPJS patients at RSU Inanta, Padang Sidempuan City. Data analysis techniques include t test, f test, multiple regression and determinant test. The results of the research show that the coefficient of determination (R Square) of the independent variable on the dependent variable is 0.388, which can be interpreted as 3.88% of the independent variable being able to explain the dependent variable. From the results of the partial significant test of the Direct Evidence variable, it is obtained that $t_{hitung} = 1.412 < 1.99$ from t_{tabel} so it can be concluded that the Direct Evidence variable does not have a positive influence on consumer satisfaction. Responsiveness has a positive and significant effect on consumer satisfaction 2.632 with $t_{hitung} = 2.632 > t_{tabel} = 1.99$ there is a positive influence on consumer satisfaction, guarantee of consumer satisfaction $4.802 > t_{tabel} = 1.99$ has an effect on Consumer Satisfaction. Simultaneous results with $F_{hitung} > F_{tabel} (20.251 > 2.70)$, meaning that simultaneously direct evidence, responsiveness and guarantee have a positive influence on consumer satisfaction at RSU Inanta Padang Sidempuan City.

Keywords: Direct Evidence, Responsiveness, Guarantee, Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidempuan". Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidempuan, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan metode probability sampling dengan teknik simple random sampling menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang Pasien BPJS di RSU Inanta Kota Padang Sidempuan. Teknik analisis data meliputi uji t, uji f, regresi berganda dan uji determinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R Square) variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 0,388 yang dapat di artikan 3,88 % variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Dari hasil uji signifikan parsial variabel Bukti langsung maka didapat t_{hitung} sebesar $1,412 < 1,99$ dari t_{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti langsung tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen $2,632$ dengan $t_{hitung} = 2,632 > t_{tabel} = 1,99$ terdapat pengaruh positif dan terhadap Kepuasan Konsumen, Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen $4,802 > t_{tabel} = 1,99$ berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil secara simultan dengan $F_{hitung} > F_{tabel} (20,251 > 2,70)$, artinya secara simultan antara Bukti langsung, Daya tanggap dan Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen di RSU Inanta Kota Padang Sidempuan.

Kata Kunci: Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Kondisi perekonomian di Indonesia kini tidak menentu, sehingga segala kebutuhan pun semakin mahal harganya. Salah satunya ialah pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Banyak masyarakat di Indonesia yang masih sulit mendapatkan pelayanan untuk memulihkan kesehatannya. Indonesia sebagai Negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar ke empat di dunia. Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Jumlah penduduk tahun 2016 memperlihatkan bahwa penduduk Indonesia berjumlah 189.096.722 jiwa.

Tidak hanya satu atau dua kali kita dengar warga dalam kondisi ekonomi lemah memiliki penyakit dan tidak bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Moenir, 2006).

Hal-hal di atas menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya. Salah satu program yang dibuat pemerintah untuk menyelenggarakan BPJS.

BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara nasional yang pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No.24 Tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT.Askes Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan dan PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerja (Fitriani, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Ritonga, 2019).

Konsumen pengguna jasa BPJS membutuhkan pelayanan kesehatan yang baik sama halnya dengan konsumen tanpa jasa BPJS agar mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen tidak hanya mengenai bagaimana hasil akhir berupa kesembuhan dirinya tetapi menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap dan rawat jalan dirumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha (Widiatmoko, 2018).

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis merupakan institusi vital dalam suatu masyarakat. Diantara bentuk jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit antara lain mampu menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan konsumen atau pasien pada rumah sakit tersebut. Perhatian akan pelayanan kesehatan secara cermat diperlukan guna memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu jasa yang dikonsumsi (Sabarguna, 2008).

Rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh kelompok swasta. Keunggulan yang dimiliki rumah sakit swasta adalah menyediakan fasilitas yang lengkap kepada pasien, kualitas jasa yang lebih bermutu, dibanding dengan rumah sakit umum (Harahap, 2021).

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa, sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan menciptakan sebuah hubungan yang baik dengan konsumen karena antara pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan harus selalu diperhatikan (Mowen, 2002).

Menurut Zeithaml, parasuraman dan Berry dalam Jurnal *Pendayagunaan Aparatur Negara* (2012:170), merumuskan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi *Service Quality* yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. 5 (lima) dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Namun yang paling berpengaruh dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Inanta kota Padang Sidempuan adalah hanya 3 dimensi saja, diantaranya Bukti Langsung, Daya Tangga dan Jaminan.

Menurut Praturaman dan Wiyono terdapat 5 dimensi sebagai indikator Kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti langsung (*Tangible*) adalah segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas.
- b. Kehandalan (*Reliability*) yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien atau konsumen, petugas dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan yang baik.
- d. Jaminan (*Assurance*) hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan juga merupakan jaminan.
- e. Empati (*Empathy*) meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan konsumen

Menurut Ayut Dewantari Putri, Dewi Pascarani dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti dalam Jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar” bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (bukti langsung), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar (Putri, 2019).

Dalam Jurnal Meutia Dewi “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur” mengatakan bahwa Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik kabupaten Aceh Timur ada yang diterima dan ada yang ditolak (Dewi, 2016).

Sejak diberlakukannya aturan tentang Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia mulai berjalan sejak tanggal 1 Januari 2014, justru membuat pelayanan terkesan lambat. Hal ini terjadi karena pihak administrasi di rumah sakit tentunya harus menanyakan kepada penerima layanan terkait jalur pembayaran yang akan di gunakan oleh calon pasien.

Keberlangsungan hidup tentunya tidak mengenal usia tua dan mudah untuk terjangkau masalah penyakit. Tingginya biaya perobatan masyarakat merasakan beban karena ketidak mampu untuk berobat ke rumah sakit. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Lazuardi Trisna Widada., 2017).

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kemudahan (A. Lupiyoadi, 2006).

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan membarikan nilai tambah di benak konsumen.

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan

kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

Pada dasarnya masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan di Rumah Sakit milik pemerintah supaya untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang lebih akses terhadap masyarakat, dan mendesak pemerintah memperbanyak fasilitas kesehatan tenaga kesehatan agar mutu dan kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat (Amanda, 2016).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, 1995).

Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntubahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik" (Waworuntu, 1997).

Terdapat beberapa pemberian pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Bersarkan hasil wawancara kepada pasien terdapat titik keluhan yang telah diungkapkan seperti ibu Murni, Bu Desi, Bapak Heri dan Bapak Suprianto yang mengatakan terlalu lama menunggu antrian untuk berkonsultasi ke dokter spesialis sehingga menunggu antrian sampai 2 hari baru bisa konsultasi ke dokter yang menanganin, dan juga ketika ada pasien gawat darurat yang segera harus ditangani pihak rumah sakit justru tidak langsung menanganinya. Hal ini fasilitas rumah sakit yang belum memadai jadi tidak heran masih banyak pasien yang belum mendapatkan pelayanan optimal di karenakan jumlah pasien begitu banyak dari pada jumlah tenaga kerja dan peralatan masih seadanya.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Waworuntu, 1997).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada pasien. Rumah Sakit perlu memikirkan kemudahan dalam melakukan perobatan. Akses untuk menjalani kesehatan haruslah tepat sesuai di mata pasien. Akses yang dimaksud adalah kemudan pasien mendapatkan fasilitas berobat seperti cepat di tangani oleh dokter spealis, mendapatkan obat-obatan, mendapat ruang inap dan lain-lain. Karena tidak kesesuaian membuat pasien pindah ke pelayanan kesehatan lainnya.

Hal ini bertolak belakang dengan visi misi BPJS yang memberikan akses kemudahan untuk menjalani perobatan kesehatan. Apabila pasien tidak mendapatkan yang di inginkan akan membuat pasien meninggalkan harapan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidimpunan maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Dari informasi beberapa pasien terdapat keluhan-keluhan yang mengatakan bahwa akses dalam menjalani perobatan pada Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidimpunan terlalu sulit dari pada rumah sakit lainnya seperti RSU Padang Sidimpunan, RS Meta Medika Padang Sidimpunan, RS TNI AD Padang Sidimpunan dan lain-lain. Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti

kemukakan, maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidempuan”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Edvardsson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang diciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas. Menurut Goeth dan Davis yang bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Harahap S. , 2016).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara (Tangkilisan, 2005). Kinerja pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan penduduk.

2.2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut UU no. 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (Undang-undang Nomor 24, 2011).

Menurut wikipedia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa. Maka yang dimaksud dengan Badan Penyelenggara Jaminan Soaial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang bertugas menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia.

2.3. Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler, kepuasan konsumen adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kesesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan (F.Tjiptono, 1996).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan (Aviliani, 2010).

Berdasarkan pengertian diatas diketahui bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi yang dirasakan oleh pelanggan jika hasil dari produk yang digunakan baik barang maupun jasa sesuai atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen merupakan sikap yang muncul setelah konsumen mendapatkan pelayanan dari pihak lain, dalam hal ini adalah pihak pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit.

2.4. Penulisan Referensi

Ayut Dewantari Putri (2019) dalam Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar” bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar (Dewantari, 2019).

Efendi, Marisi Butarbutar, Lois Abdi Putra dkk (2021) dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun” bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif. Kemudian dilihat dari koefisien determinasi

menunjukkan baik tidaknya kepuasan pasien (Y) pada pasien BPJS RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk dan variabel (Efendi, 2022).

Nurdhalisa Oktaria Syur'an (2021) dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND" bahwa hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada poliklinik yang ada di Rumah Sakit Universitas Andalas (Syur'an, 2018).

Ritna Rahmawati Dewi (2018) dalam Jurnal dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening". Hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Dewi R. R., 2018).

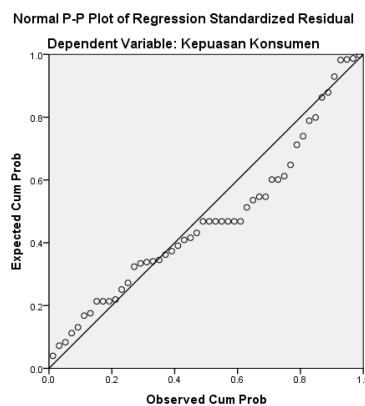
Meutia Dewi (2018) dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur". Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = 2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022J + 0,122E$ dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik (Dewi M. , 2016).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kuantitatif merupakan jenis metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Teknik penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai strategi penelitian yang berdasarkan pada cara berpikir postpositivisme, digunakan untuk melihat populasi atau uji tertentu, berbagai informasi menggunakan instrumen penelitian, pengumpulan informasi kuantitatif/faktual, dengan tujuan untuk menguji teori yang sebelumnya telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidempuan. Diketahui sample yang ada diambil sebanyak 100 orang pasien BPJS kesehatan. Data ini diperoleh dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau kuisiner yang nantinya akan diisi oleh responden yang terdiri dari pasien BPJS Kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Umum Inanta Kota Padang Sidempuan. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informasi penelitian melalui kuisiner yang langsung ditunjukkan pada pasien BPJS Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidempuan. Kuisiner adalah sejumlah pertanyaan langsung yang diperoleh dari objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan diantaranya uji deskriptif, uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data penelitian memiliki penyebaran data distribusi yang normal karena berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik normal plot tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang dipakai dipenelitian ini layak karena memenuhi asumsi normalitas.

4.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.041	1.550		3.252	.002		
	Bukti Langsung	.192	.136	.122	1.412	.161	.849	1.178
	Daya Tanggap	.272	.103	.241	2.632	.010	.758	1.319
	Jamninan	.353	.073	.425	4.802	.000	.815	1.227

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel *Output Coefficients*, diketahui nilai *Tolerance* untuk variable Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_2) dan Jamninan (X_3) lebih besar dari 0,10, sementara nilai VIF untuk variable Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_2) dan Jamninan (X_3) lebih besar juga dari pada 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji *multikolinearitas* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *multikolinearitas* dalam model regresi.

4.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.583	.927		-2.788	.006
	Bukti langsung	.150	.081	.190	1.851	.067
	Daya tanggap	.010	.062	.018	.162	.871
	Jaminan	.114	.044	.271	2.586	.011

a. Dependent Variable: Abs_RES

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikan (sig). Untuk variabel bukti langsung (X_1) adalah 0,067. Sementara nilai signifikansi (sig) variabel Daya tanggap (X_2) adalah 0,871 dan nilai signifikansi (sig) variabel Jaminan (X_3) adalah 0,011. Karena nilai signifikansi ketiga variabel diatas lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengamatan dalam uji *glejser* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.

4.4 Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.041	1.550		3.252	.002
	Bukti langsung	.192	.136	.122	1.412	.161
	Daya Tanggap	.272	.103	.241	2.632	.010
	Jaminan	.353	.073	.425	4.802	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan table diatas terdapat nilai koefisien dengan melihat hasil pada tabel *coefficient* pada kolom *Unstandardized* dalam kolom B, dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* dengan nilai konstanta sebesar 5.041 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Bukti Langsung (X_1) = 0,192, Daya tanggap (X_2) = 0,272 dan Jaminan (X_3) = 0,353. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi berganda tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 5,041 + 0,192 X_1 + 0,272 X_2 + 0,353 X_3 + e$$

Adapun interpretasi dari model regresi diatas adalah sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 5.041 menyatakan bahwa jika faktor Bukti langsung (X_1), Daya tanggap (X_2) dan Jaminan (X_3) diabaikan atau sama dengan nol, maka Kepuasan Konsumen adalah sebesar 5.041.
- Koefisien regresi dari faktor Bukti langsung (X_1) adalah 0,192. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan Bukti langsung (X_1) sebesar satu poin maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,192, begitu juga sebaliknya.
- Koefisien regresi dari faktor Daya tanggap (X_2) adalah 0,272. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan Daya tanggap (X_2) sebesar satu poin maka Kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,272, begitu juga sebaliknya.
- Koefisien regresi dari faktor Jaminan (X_3) adalah 0,353. Hal tersebut menjelaskan bahwa setiap kenaikan Jaminan (X_3) sebesar satu poin maka Kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,353 begitu juga sebaliknya.

4.5 Uji Model (R²)

Tabel 4. Uji Model (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.368	1.195

- a. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap

Koefisien determinasi dengan symbol (R²) merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Secara umum, R² digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model.

Berdasarkan output model summary diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,388. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Bukti langsung (X_1), Daya tanggap (X_2), dan Jaminan (X_3) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan konsumen (Y).

4.6 Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.041	1.550		3.252	.002
	Bukti Langsung	.192	.136	.122	1.412	.161
	Daya Tanggap	.272	.103	.241	2.632	.010
	Jaminan	.353	.073	.425	4.802	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsmen

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Konsumen
 - H_{01} : Bukti langsung tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidempuan.
 - H_{a1} : Bukti langsung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidempuan.

Hasil t_{hitung} Bukti langsung (X_1) sebesar 1,412 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99. Maka nilai signifikansi $t_{hitung} 1,412 < 1,99$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Bukti langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

b. Pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan Konsumen

H_{02} :Daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidimpuan.

H_{a2} :Daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidimpuan.

Dari hasil perhitungan pada uji t diatas bahwa Daya tanggap (X_2) di dapatkan t_{hitung} sebesar 2,412 $> 1,99$ dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima,berarti variabel Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

c. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan konsumen.

H_{03} :Jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidimpuan.

H_{a3} :Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah sakit Inanta Kota Padang Sidimpuan.

Hasil t_{hitung} Jaminan (X_3) sebesar 4,802 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99. maka nilai signifikansi $t_{hitung} 4,802 > 1,99$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

4.7 Uji F

Tabel 5. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.703	3	28.901	20.251	.000 ^b
	Residual	137.007	96	1.427		
	Total	223.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsmen

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap

Dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 20,251. Karena nilai 0,05 ($20,251 > 2,70$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa Bukti langsung, Daya tanggap dan Jaminan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Adapun cara lain melihat uji F ini dapat membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df_1) dengan rumus $df_1 = k - 1$. Kemudian menentukan derajat bebas / *degree of freedom* (df_2) untuk penyebut atau df_2 dengan rumus $df_2 = n - k$, dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai $k = 4$ dan $n = 100$. Maka nilai df_1 dalam penelitian ini adalah $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = 100 - 4 = 96$, sehingga dengan melihat nilai pada F_{tabel} caranya yaitu dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 96$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 20,251. Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,251 > 2,70$), artinya Bukti langsung, Daya Tanggap dan Jaminan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

4.8 Variabel Bukti Langsung (X_1)

Bukti Langsung merupakan segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas. Dimana semakin lengkap fasilitas ataupun peralatan di RSUD tersebut maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Konsumen di RSUD Inanta.

Hasil t_{hitung} Bukti langsung (X_1) sebesar 1,412 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99, Maka nilai $t_{hitung} 1,412 < 1,99$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Bukti langsung tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Indrary (2010) bahwa Bukti Langsung tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Puskesmas Gunung Pati Semarang. Dari teori yang dikemukakan oleh

Tjiptono (2014:242) Bukti Langsung (*Tangible*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, fasilitas, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas.

4.9 Variabel Daya Tanggap (X_2)

Daya tanggap merupakan elemen yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien atau konsumen, petugas dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, petugas dapat memberikan informasi yang jelas. Apabila karyawan memberikan pelayanan dan informasi yang jelas kepada pasien, maka semakin banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Inanta tersebut

Berdasarkan pengujian dan perbandingan variabel Daya Tanggap memiliki t_{hitung} sebesar $2,632 > 1,99$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Hasil ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan (2018) yang menyatakan bahwa Daya Tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Millenium Penata Futures Malang. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4.10 Variabel Jaminan (X_3)

Jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya petugas. Jika Karyawan ataupun Dokter memiliki pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya, maka banyak pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan RSUD Inanta tersebut

Variabel Jaminan (X_3) Hasil t_{hitung} Jaminan (X_3) sebesar 4,802 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,99, jadi $4,802 > 1,99$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Zafirah (2014) yang menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Dimana menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

4.11 Variabel Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Jaminan (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil uji hipotesis secara simultan melalui uji F menyatakan bahwa Variabel Bukti Langsung (X_1), Daya Tanggap (X_2), dan Jaminan (X_3) memiliki nilai F_{hitung} ($20,251$) $> F_{tabel}$ ($2,71$) yang artinya secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hal tersebut sesuai pada p-value (pada kolom sig) lebih kecil daripada *level of significant* yang ditentukan atau F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di RSUD Inanta Kota Padang Sidempuan, dikarenakan RSUD Inanta tersebut memiliki karyawan yang selalu memberikan informasi yang jelas, harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai. Sesuai dengan teori (Tjiptono, 2007).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas tentang Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Inanta Kota Padang Sidempuan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Bukti Langsung (*Tangible*) adalah segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas. Dengan melihat pada tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients*. Ini membuktikan bahwasanya Bukti Langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 12,2 % nilai ini membuktikan bahwa Bukti langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
- Daya Tanggap (*Responsiveness*) ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan melihat pada tabel uji t dalam kolom *Standardizes Coefficients*. Ini membuktikan bahwasanya Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 24,1 % nilai ini membuktikan bahwa Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.
- Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Dengan melihat hasil uji t sebesar 42,5% dalam kolom *Standardizes Coefficients* yang dominan terhadap

Kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik Jaminan yang diberikan oleh perusahaan, maka Kepuasan konsumen semakin tinggi pula.

- d. Kepuasan Konsumen secara simultan ketiga variabel yaitu Bukti Langsung, Daya Tanggap dan Jaminan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Kondisi ini ditunjang dari kusioner yang disebar peneliti kepada responden dimana sebagian besar responden menjawab setuju untuk semua pernyataan. Namun demikian, terdapat penurunan persentase pada pernyataan bahwa setelah mencari informasi lebih jauh Konsumen (pasien) ingin memilih BPJS di Rumah Sakit Inanta Kota Padang Sidempuan. Untuk hasil uji determinasi besarnya R^2 adalah 0,388 hal tersebut berarti 38,8 % variabel Kepuasan Konsumen dipengaruhi variabel Bukti langsung, Daya tanggap dan Jaminan sedangkan sisanya 61,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Lupiyoadi, R. &. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Salemba Empat.
- [2] Amanda, R. A. (2016). *Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tegal Selatan*. Universitas Diponegoro.
- [3] Aviliani, R. (2010). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan (Jakarta: Alfabeta, R Aviliani, Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Alfabet.
- [4] Dewantari, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar” (Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi)*. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- [5] Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan* , 5.
- [6] Dewi, R. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. Jakarta: STIEI INDONESIA.
- [7] Efendi, e. a. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Jurnal of Managment Scienses* , Vol 2 No 1.
- [8] F.Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Fitriani, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi* . Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [10] Harahap, R. H. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Mastrs Thesis*. Medan: UIN Sumatera Utara.
- [11] Harahap, S. (2016). *Kewirausahaan Pendekatan Integratif*. Medan: Rumah Cerdas Media.
- [12] Jacobalis, S. (1995). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan Dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- [13] Lazuardi Trisna Widada., P. A. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dan Implikasi Terhadap Kesehatan Masyarakat (Studi Di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional* , 202-203.
- [14] Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Mowen, J. C. (2002). *Perilaku Konsume*. Yogyakarta: PT Andi Offset.
- [16] Putri, D. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- [17] Ritonga, H. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantau Prapat*. Medan: UIN Sumatera Utara.
- [18] Sabarguna, B. (2008). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- [19] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Syur'an, N. O. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND*. Jakarta: STIEI INDONESIA.
- [21] Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. PT.Grasind.
- [22] Undang-undang Nomor 24, t. 2. (2011). *entang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 7 ayat 1*.
- [23] Waworuntu, B. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- [24] Widiatmoko, A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan*. Semarang: Universitas Diponegoro.