

PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI, DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO LAMPUNG

Decven Angela Sugiarto¹, Teguh Nurhadi Suharsono², Taufan Nugroho³

Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia

*Corresponding Author:

decvenangel81@gmail.com

Abstract.

Hospital service quality is an important factor in determining patient satisfaction, especially for BPJS Kesehatan participants. Mardi Waluyo Metro Hospital, as a referral hospital, is required to maintain service quality to increase patient trust and satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality consisting of permission, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence on patient satisfaction of BPJS participants. A quantitative study with a cross-sectional design was conducted on 100 outpatient respondents of BPJS participants. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire that has been tested for validity (> 0.196) and reliability (Cronbach's Alpha > 0.7). Data analysis included classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests (ANOVA), and coefficients of determination. Respondents were mostly aged 40-45 years (22%) and female (76%). Validity and reliability tests showed that all instruments were valid and reliable. The classical test met the criteria for normality, no multicollinearity, and no heteroscedasticity. Partially, the responsiveness dimension had the most significant influence on patient satisfaction (t-statistic 14.623 and p-value 0.000). Meanwhile, the empathy dimension had a significant influence on patient satisfaction (t-statistic 3.136 and p-value 0.002) with the smallest F-square of 0.113 (a small effect). Simultaneous testing showed a significant influence of all independent variables on patient satisfaction. The coefficient of determination R^2 was 0.771, meaning 77.1% of the variation in patient satisfaction was explained by service quality.

Keywords: service quality, patient satisfaction, BPJS, hospital

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran BPJS Kesehatan sebagai implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia yang bertujuan meningkatkan pemerataan akses pelayanan kesehatan. Namun, kepuasan pasien BPJS masih menghadapi tantangan terutama terkait kualitas pelayanan rumah sakit. RS Mardi Waluyo Metro sebagai rumah sakit rujukan perlu menjaga mutu pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei *cross-sectional*. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan peserta BPJS di RS Mardi Waluyo Metro. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL dengan skala Likert 1–5. Analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=100)

Variabel	Total (%)
Jenis kelamin	
Laki-laki	24 (24)
Perempuan	76 (76)
Usia	
25-30	12 (12)
31-35	14 (13)
36-40	12 (12)
40-45	22 (22)
46-50	21 (21)
51-55	17 (17)
56-58	2 (2)
Tingkat Pendidikan	
SD	9 (9)
SMP	16 (16)
SMA	52 (52)
S1	18 (33)
S2	3 (3)
S3	2 (2)
Total	100 (100)

Dari penelitian yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung didapatkan data karakteristik responden yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Data karakteristik responden dapat diperhatikan pada tabel 1.

Pada penelitian ini digunakan uji prasyarat yang terdiri dari tujuh metode uji yang meliputi uji normalitas, heterokedastisitas, autokorelasi, multikolinieritas, regresi linier berganda, koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Tabel 2. Uji Normalitas

Nilai Kolmogorov-Smirnov	Nilai	Hasil
	0,175	Normal

Hasil uji normalitas pada tabel 2. menunjukkan bahwa data berdistribusi "Normal" karena nilai p-value (0.175) lebih besar dari tingkat signifikansi α (0.05), yang berarti H_0 (hipotesis nol yang menyatakan data berdistribusi normal) diterima dan H_a (hipotesis alternatif yang menyatakan data tidak berdistribusi normal) ditolak. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas data terpenuhi, sehingga analisis statistik parametrik seperti regresi linier dapat dilanjutkan dengan valid dan hasil estimasi parameter serta uji hipotesis dapat dipercaya.

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas

Indikator	Coefficient Std. Error	T-Statistics	P-Value
<i>Tangible</i> -> Kepuasan Pasien	0,207	0.000	1,000
<i>Reliability</i> -> Kepuasan Pasien	0,168	0.000	1,000
<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pasien	0,177	0.000	1,000
<i>Assurance</i> -> Kepuasan Pasien	0,201	0.000	1,000
<i>Empathy</i> -> Kepuasan Pasien	0,163	0.000	1,000

Pada tabel 3. didapatkan hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode regresi. Kepuasan pasien pada penelitian ini digunakan sebagai variabel dependen terhadap semua variabel independen (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*). Hasil dari uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai t-statistik sebesar 0.000, dan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 1.000 untuk semua variabel independen. Nilai signifikansi 1.000 menunjukkan p-value yang sangat tinggi, jauh di atas batas kritis $\alpha = 0.05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Kesimpulan dari uji ini adalah tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi (atau terjadi homokedastisitas), karena semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kondisi homokedastisitas ini menunjukkan bahwa asumsi regresi terpenuhi, dimana varians error bersifat konstan untuk setiap nilai variabel independen. Dengan terpenuhinya asumsi ini, estimator yang dihasilkan bersifat efisien dan tidak bias, sehingga hasil analisis regresi dapat dipercaya dan kesimpulan statistik yang ditarik menjadi valid.

Tabel 4. Uji Durbin-Watson

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	Durbin-Watson
0,881	0,771	0,759	9,229	2,060

Nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2.060 menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi penelitian ini. Dengan jumlah sampel (n) = 100 dan variabel independen (k) = 5, nilai kritis Durbin-Watson pada tingkat signifikansi 5% adalah $dL \approx 1.57$ dan $dU \approx 1.78$. Nilai DW = 2.060 berada dalam rentang $dU < DW < 4-dU$ ($1.78 < 2.060 < 2.22$), yang mengindikasikan zona tidak ada autokorelasi. Hal ini berarti residual pada observasi ke- t tidak berkorelasi dengan residual pada observasi sebelumnya ($t-1$), sehingga asumsi independensi dalam regresi linier terpenuhi. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi salah satu asumsi, yaitu tidak adanya autokorelasi antar residual. Terpenuhinya asumsi ini memastikan bahwa estimator yang dihasilkan bersifat efisien dan tidak bias, standar error yang dihitung akurat, dan uji signifikansi yang dilakukan dapat dipercaya. Nilai yang mendekati 2 (ideal) juga mengkonfirmasi bahwa model regresi telah disusun dengan baik dan tidak ada pola sistematis dalam residual yang dapat mengindikasikan adanya variabel penting yang tertinggal atau kesalahan dalam penyusunan model regresi.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai VIF
<i>Assurance</i>	1,023
<i>Empathy</i>	1,078
Kepuasan Pasien	
<i>Reliability</i>	1,031
<i>Responsiveness</i>	1,012
<i>Tangible</i>	1,080

Hasil uji multikolinieritas dengan nilai (Variance Inflation Factor) VIF jauh dari nilai kritis 10 menunjukkan bahwa setiap variabel independen (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) memberikan kontribusi informasi yang unik dan tidak redundan terhadap model. Dengan nilai VIF yang mendekati 1, menunjukkan bahwa representasi dari masing-masing variabel termasuk dalam kategori tinggi sehingga redundansi informasi antar antar variabel independen sangat rendah, sehingga estimasi koefisien regresi menjadi stabil dan dapat dipercaya. Terpenuhinya asumsi tidak adanya multikolinieritas ini memastikan bahwa pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diidentifikasi secara terpisah dan akurat.

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Indikator	Coefficient Std. Error	T-Statistics	P-value
<i>Tangible</i> -> Kepuasan Pasien	0,342	6.669	0.000
<i>Reliability</i> -> Kepuasan Pasien	0,391	7.800	0.000
<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pasien	0,726	14.623	0.000
<i>Assurance</i> -> Kepuasan Pasien	0,235	4.723	0.000
<i>Empathy</i> -> Kepuasan Pasien	0,161	3.136	0.002

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai p-value <0,05. Hasil ini menandakan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selanjutnya dari nilai t-statistics dapat terlihat variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel dependen. Nilai t-statistics >1.96 menandakan bahwa suatu variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini variabel responsiveness memiliki nilai t-statistics paling tinggi dengan nilai berkisar pada angka 14,623, hal ini menjelaskan bahwa kepuasan pasien dari rumah sakit Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro sangat dipengaruhi oleh variabel responsiveness yang berpatok pada kecepatan petugas kesehatan dalam menangani keluhan pasien.

Tabel 7. Uji Koefisien Korelasi

Indikator				
<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
0.195	0.341**	0,690**	0,269**	0,043

Dari perhitungan pearson correlation nilai korelasi tertinggi ditunjukkan oleh variabel responsiveness dengan nilai sebesar 0.690, mengindikasikan hubungan positif yang kuat antara daya tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien. Variabel reliability menunjukkan korelasi sedang sebesar dengan nilai pearson correlation sebesar 0.341 dan variabel assurance sebesar dengan nilai sebesar 0.269. Hal ini menunjukkan bahwa variabel reliability dan assurance memiliki hubungan positif yang moderat terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, variabel tangible menunjukkan korelasi lemah dengan nilai pearson correlation sebesar 0.195, serta variabel empathy yang juga menunjukkan korelasi yang sangat lemah dengan nilai pearson correlation sebesar 0.043. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek fisik rumah sakit dan empati tenaga medis memiliki hubungan yang lemah dengan kepuasan pasien dibandingkan dimensi lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien lebih memprioritaskan kecepatan dan ketanggapan pelayanan, keandalan prosedur medis, serta jaminan keamanan dan kompetensi tenaga medis dibandingkan dengan aspek fisik fasilitas atau pendekatan emosional.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0.881	0.771	0.759

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan nilai R square pada angka 0,771. Hasil ini menandakan bahwa model yang disusun dalam penelitian ini mampu menjelaskan sekitar 77,1% fenomena yang terjadi antara variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai ini termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai R square dibagi menjadi 4 kategori, rendah untuk nilai pada kisaran 0-0,25 sedangkan kategori sedang berada pada angka 0,26-0,50 baik pada kisaran 0,51-0,75 dan sangat baik pada kisaran 0,76-1.00 .

Tabel 9. Uji T dan Uji F

Indikator	<i>F Square</i>	<i>T-Statistics</i>
<i>Tangible</i> -> Kepuasan Pasien	0,489	6.669
<i>Reliability</i> -> Kepuasan Pasien	0,663	7.800
<i>Responsiveness</i> -> Kepuasan Pasien	2,338	14.623
<i>Assurance</i> -> Kepuasan Pasien	0,249	4.723
<i>Empathy</i> -> Kepuasan Pasien	0,113	3.136

Berdasarkan tabel 9, variabel responsiveness menunjukkan pengaruh terkuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai F-Square sebesar 2.338 (large effect size) dan nilai t-statistics 14.623 yang mengindikasikan pengaruh yang sangat signifikan. Variabel reliability menunjukkan pengaruh kuat dengan nilai F-Square 0.663 (large effect) dan nilai t-statistics 7.800, diikuti dengan variabel tangible dengan F-Square 0.489 (large effect) dan T-statistics 6.669, yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dan aspek fisik rumah sakit juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, variabel assurance menunjukkan pengaruh sedang dengan F-Square 0.249 (medium effect) dan T-statistics 4.723, sedangkan variabel empathy memiliki pengaruh terkecil dengan F-Square 0.113 (small effect) dan t-statistics 3.136, meskipun masih signifikan secara statistik ($T > 1.96$). Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel responsiveness memiliki dampak yang paling besar dan signifikan terhadap kepuasan pasien, diikuti dengan variabel reliability dan tangible, sementara variabel empathy memiliki pengaruh yang relatif kecil namun tetap bermakna.

Tabel 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Item	R Hitung	Validitas	Nilai Cronbach Alpha
<i>Tangible</i>	4	0,883 - 0,914	Valid	0,920
<i>Reliability</i>	5	0,871 - 0,947	Valid	0,949
<i>Responsiveness</i>	4	0,912 - 0,954	Valid	0,953
<i>Assurance</i>	4	0,889 - 0,928	Valid	0,926
<i>Empathy</i>	5	0,877 - 0,922	Valid	0,945
Kepuasan pasien	32	0,412 - 0,874	Valid	0,966

Dari tabel terlihat bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai $>0,196$ yang menandakan bahwa indikator tersebut valid. Dari penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai cronbach alpha dari masing-masing variabel berkisar pada angka $>0,7$. Nilai ini menandakan bahwa indikator-indikator pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang baik. Hasil ini menandakan bahwa apabila kuesioner ataupun pertanyaan yang sama diujikan pada lingkungan yang sama maka hasil pengukurannya akan memiliki kemiripan dengan penelitian ini.

Pada penelitian yang telah dilaksanakan diketahui bahwa variabel tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Hasil ini didukung oleh nilai p-value dan nilai t-statistics yang berkisar pada angka 0,000 dan 6,669. Hasil ini mengindikasikan bahwa pasien menilai bahwa Rumah Sakit Mardi Waluyo memiliki bangunan yang bersih, modern, dan terawat dengan baik. Kondisi bangunan yang tertata rapi serta modern memberikan kesan kompetensi dan profesionalisme tenaga medis, sehingga fasilitas yang memadai dapat meningkatkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan perawatan yang berkualitas. Selain itu, aspek tangible juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan mengurangi tingkat stres pasien selama menjalani perawatan. Ruang tunggu yang nyaman, kamar rawat inap yang bersih, peralatan medis yang modern, serta penampilan tenaga kesehatan yang profesional dapat memberikan rasa aman dan tenang bagi pasien. Lingkungan fisik yang kondusif membantu pasien merasa lebih rileks dalam menjalani proses pengobatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pengalaman positif dan kepuasan secara keseluruhan.

Pada penelitian yang telah dilaksanakan ditemukan bahwa variabel reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dari Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Hal ini didasari dengan nilai p-value yang menandakan signifikansi dan nilai t-statistics yang menggambarkan variabel apa yang paling berpengaruh, dimana variabel dengan nilai p-value $<0,05$ dan nilai t-statistics $>1,96$ untuk penelitian dengan taraf kepercayaan 95% menandakan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya. Variabel reliability

memiliki nilai p-value sebesar 0,000 dengan nilai t-statistics sebesar 7,800. Hasil ini menandakan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Meskipun dalam penelitian ini variabel reliability menunjukkan pengaruh signifikan ($t\text{-statistics} = 7.800$), variabel responsiveness memiliki pengaruh yang lebih dominan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik demografis dan ekspektasi pasien yang berbeda antara rumah sakit dan puskesmas. Pasien rumah sakit yang umumnya menghadapi kondisi kesehatan yang lebih kompleks mungkin lebih menghargai kecepatan respons dalam situasi yang lebih kritis. Namun demikian, kombinasi antara reliability yang kuat dan responsiveness yang tinggi dapat menciptakan kesan profesional yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel responsiveness memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistics tertinggi sebesar 14,623 dan p-value 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa daya tanggap merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Nilai F-Square sebesar 2,338 (large effect) juga mengkonfirmasi bahwa variabel ini memiliki dampak yang sangat besar terhadap kepuasan pasien. Selain itu, dimensi responsiveness juga mencakup kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan khusus pasien BPJS. Hal ini meliputi kemampuan untuk menyesuaikan jadwal kunjungan dokter ketika pasien mengalami kondisi darurat, memberikan akses yang mudah untuk konsultasi tambahan ketika diperlukan, dan menyediakan mekanisme komunikasi yang efektif antara pasien dan tim medis di luar jam kerja normal. Rumah sakit dengan tingkat responsiveness yang optimal juga ditunjukkan melalui kemampuan staf administrasi untuk menangani permasalahan terkait klaim BPJS dengan cepat dan efisien, sehingga pasien tidak mengalami hambatan administratif yang tidak perlu. Ketika seluruh sistem rumah sakit mampu memberikan respons yang cepat dan solutif terhadap berbagai kebutuhan pasien, baik yang bersifat medis maupun administratif, maka kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan karena mereka merasa bahwa pelayanan rumah sakit benar-benar mengutamakan kesejahteraan dan kenyamanan mereka.

Variabel assurance dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,000 dan t-statistics 4,723. Meskipun nilai F-Square sebesar 0,186 menunjukkan medium effect, variabel ini tetap memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Variabel assurance dalam konteks pelayanan kesehatan meliputi kompetensi dokter, kelengkapan obat dan alat medis, sikap meyakinkan tenaga medis, serta ketersediaan catatan medis yang akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,002 dan t-statistics 3,136, meskipun memiliki F-Square terkecil sebesar 0,113 (small effect). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun empati berpengaruh signifikan secara statistik, dampak praktisnya terhadap kepuasan pasien relatif lebih kecil dibandingkan dimensi lainnya di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung.

Kepuasan pasien sebagai variabel dependen dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dengan nilai rata-rata keseluruhan indikator berada pada rentang 3,98-4,22, mengindikasikan tingkat kepuasan yang baik terhadap pelayanan Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Model penelitian berhasil menjelaskan 77,1% variasi kepuasan pasien ($R^2 = 0,771$), menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien BPJS.

KESIMPULAN

Keandalan pelayanan, yang mencerminkan konsistensi dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada pasien BPJS, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan yang dirasakan oleh pasien, maka semakin meningkat pula kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Daya tanggap tenaga kesehatan, dalam hal kesiapsiagaan dan kecepatan merespons kebutuhan pasien, juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Responsivitas yang tinggi dari petugas medis dan non-medis terbukti dapat meningkatkan kenyamanan pasien BPJS selama menerima layanan kesehatan di rumah sakit.

Dimensi jaminan yang mencakup kompetensi, sopan santun, dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga medis menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan yang dibangun melalui sikap profesional dan kredibilitas petugas sangat menentukan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan.

Empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis melalui perhatian individual dan pendekatan yang humanis terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin tinggi tingkat empati yang dirasakan oleh pasien, semakin besar pula kemungkinan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Bukti fisik berupa fasilitas rumah sakit, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan ruangan berkontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Meskipun pengaruhnya tidak sebesar

jaminan dan empati, keberadaan sarana yang memadai tetap menjadi faktor penting yang memperkuat pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan.

Secara simultan, kelima dimensi mutu pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Mardi Waluyo. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang menyeluruh dan terpadu pada setiap aspek menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu rumah sakit, yaitu RS Mardi Waluyo Metro Lampung, sehingga hasilnya belum mencerminkan kondisi di fasilitas kesehatan lain yang juga melayani pasien BPJS.
2. Jumlah responden sebanyak 100 orang dibatasi oleh perhitungan menggunakan rumus Slovin, yang meskipun valid, belum mampu menjangkau keseluruhan variasi pengalaman pasien dalam skala yang lebih luas.
3. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup, yang tidak memungkinkan peneliti menggali lebih jauh persepsi subjektif pasien secara mendalam melalui metode kualitatif seperti wawancara atau observasi langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Agustin, N., et al. (2023). Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 45–55.
- Putri, M., & Cokki, A. (2024). Universal Health Coverage in Indonesia: Achievements and Challenges. *Indonesian Journal of Public Health*, 19(1), 22-34.
- Purba, R., et al. (2021). Tantangan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(3), 120-135.