

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DOKTER SPESIALIS PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD XYZBCA

Tasya Isma'ul Faiqoh¹⁾, Apriyanti²⁾, Hendra Setiawan³⁾

¹Universitas PGRI Madiun
tasya_2003102298@mhs.unipma.ac.id

²Universitas PGRI Madiun
kelip.apriyanti@unipma.ac.id

³Universitas PGRI Madiun
hendrasetiawan@unipma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD XYZBCA. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD XYZBCA, dengan mengambil sampel sebanyak 384 responden. Penelitian ini menerapkan pendekatan Kuantitatif dan mengaplikasikan teknik *purposive sampling* serta memanfaatkan software IBM *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Hasil *output* penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara stimultan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

Abstract

This study examines how service quality and facilities affect outpatient patient satisfaction referred to specialist doctors in the BPJS Kesehatan program at RSUD XYZBCA. The study included 384 outpatients of BPJS Kesehatan specialists at RSUD XYZBCA. This quantitative study uses IBM SPSS version 25 and purposive sampling. This research found that service quality, facilities, and both had a partial effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan paling mendasar bagi setiap manusia, oleh karena itu masalah ini menjadi hal utama dalam tanggung jawab Negara. Dengan didukung oleh perkembangan ilmu teknologi di dunia kesehatan yang drastis mengalami perkembangan. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, banyak rumah sakit yang dibangun oleh perusahaan swasta dan rumah sakit negeri menunjukkan pertumbuhan pesat dalam pembangunan kesehatan. Semua rumah sakit dapat bersaing satu sama lain, namun penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang berkaitan dengan kepuasan pasien, ini adalah elemen dasar yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (Damayanti *et al.*, 2018).

Dalam mencapai kesehatan nasional, rumah sakit memainkan peran penting dalam menyediakan perawatan medis bagi masyarakat. Fokus utama rumah sakit adalah tidak hanya memberikan perawatan yang efektif, tetapi juga memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan, terutama bagi mereka yang mendapatkan layanan melalui program BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai program jaminan kesehatan nasional bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, tantangan sering muncul dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar tinggi yang diharapkan oleh peserta. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan menjadi faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien.

Pasien rawat jalan yang memerlukan konsultasi dan perawatan oleh dokter spesialis sering kali mengalami pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan pasien rawat inap, berbeda dengan pasien rawat jalan yang bergantung pada efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam kunjungan singkat mereka. Oleh karena itu aspek seperti waktu tunggu, keterampilan berkomunikasi dokter spesialis, kenyamanan fasilitas, serta aksesibilitas pelayanan menjadi sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tanggapan terhadap ekspektasi sebelum dan setelah layanan kesehatan menunjukkan kepuasan pengguna, baik individu maupun masyarakat. Pengguna layanan kesehatan merasa puas jika institusi memberikan kinerja yang lebih baik dari yang diharapkan (Pramadia dan Muliza, 2019).

Mendapatkan wawasan tentang kebutuhan dan preferensi konsumen, khususnya pasien, sangat penting untuk memberikan dampak pada tingkat kebahagiaan mereka secara keseluruhan. Pasien yang puas dengan layanan adalah aset berharga karena mungkin mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan yang telah mereka pilih sebelumnya. Di sisi lain,

pasien yang tidak puas cenderung mengekspresikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain dengan lebih *intens* (Rosyidi *et al.*, 2020).

Kajian Teori Dan Pengembangan Hipotesa

Untuk memahami dan memeriksa masalah, penting untuk memiliki studi teoretis yang berfungsi sebagai dasar fundamental. Studi ini *menggunakan Grand Theory of Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). EDT adalah kerangka teori yang berusaha menyelaraskan ekspektasi individu tentang suatu masalah dengan peristiwa nyata yang mereka hadapi secara langsung (Elkhani & Bakri, 2012). Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dengan menganalisis perbedaan antara harapan dan pengalaman sebenarnya yang dialami oleh pelanggan saat menggunakan penawaran layanan.

Kualitas Pelayanan

Diana dan Tjiptono (2003) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi ekspektasi. Biasanya, terdapat tiga orientasi kualitas yang harus saling konsisten: persepsi pelanggan, produk atau layanan, dan proses. Umumnya, mudah untuk membedakan ketiga orientasi ini. Namun, karakteristik ini tidak berlaku untuk layanan.

Fandy Tjiptono *et al.*, (2023) menekankan bahwa dalam layanan, kualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir (produk), tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut disampaikan (proses) dan bagaimana pelanggan merasakannya (persepsi pelanggan). Oleh karena itu, organisasi yang bergerak di bidang layanan harus dapat menciptakan keseimbangan antara ketiga orientasi tersebut agar dapat memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan tetapi juga pada bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan, menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi para pelaku bisnis untuk memahami hubungan yang erat antara kualitas produk, proses yang digunakan dalam penyampaian layanan, dan persepsi yang dimiliki pelanggan, guna menciptakan nilai tambah yang nyata dan berkelanjutan.

Fasilitas

Fasilitas adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan fisik yang ditawarkan oleh penyedia atau penjual jasa pelayanan guna meningkatkan kenyamanan pelanggan, yang menunjukkan kesesuaian dengan harapan yang mereka miliki atau bahkan dapat melebihi

ekspektasi tersebut (Dealisna Pantilu *et al.*, 2018). Dalam hal ini, fasilitas mencakup beragam aspek seperti: alat, barang, perlengkapan, uang, dan lokasi kerja yang telah dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Hasanah *et al.*, 2020). Dengan kata lain, fasilitas tidak hanya sekedar benda fisik, tetapi juga mencakup berbagai kebutuhan yang penting bagi masyarakat, sedang mengalami transformasi signifikan yang berfokus pada kepentingan dan kenyamanan pasien (pelanggan). Perubahan ini mencakup pada peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan, penyesuaian dalam penyampaian layanan, serta upaya untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pasien. Dengan fokus yang lebih besar pada pasien (pelanggan) diharapkan sektor kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta memperbaiki kondisi yang lebih menguntungkan semua pihak yang terkait. Perubahan ini juga mencerminkan tren global dalam pelayanan yang menekankan pentingnya pengalaman pengguna yang responsif terhadap kebutuhan individual, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan sejauh mana keuntungan yang diperoleh dari suatu produk atau layanan sesuai dengan harapan mereka. Namun, kekecewaan terjadi ketika hasil yang diperoleh gagal memenuhi harapan tersebut (Santoso, 2022). Kepuasan pelanggan dalam situasi ini tidak hanya perasaan puas melainkan juga penilaian yang lebih mendalam tentang produk atau layanan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan yang sudah ada sebelum menggunakan suatu produk atau layanan dengan pengalaman yang dirasakan setelahnya. Singkatnya, ketika produk atau layanan melebihi harapan pelanggan, mereka akan merasakan kepuasan; sebaliknya, jika pengalaman tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan mungkin merasa tidak puas. Oleh karena itu, organisasi harus mengakui dan memeriksa elemen-elemen yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka serta memperkuat loyalitas konsumen. Dalam lingkungan ekonomi yang semakin kompetitif, memastikan kepuasan atau kebahagiaan pelanggan sangat penting untuk keberlanjutan dan pertumbuhan suatu perusahaan.

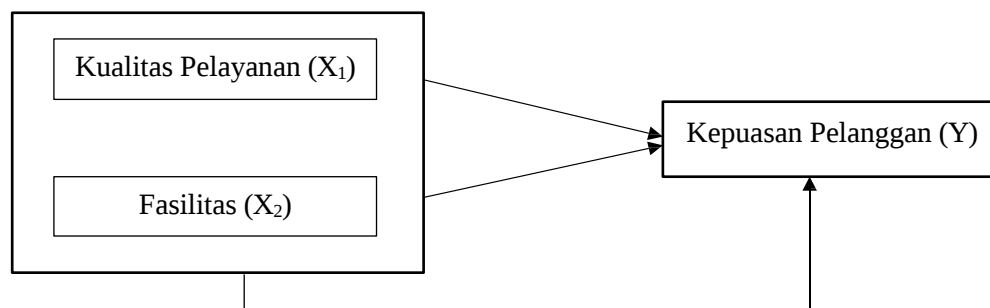
Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan dan fasilitas di RSUD XYZBCA sangat penting untuk kepuasan pasien. Pasien tidak hanya mencari perawatan medis, tetapi juga pengalaman nyaman dan perhatian dari staf. Tanpa perbaikan berkelanjutan, rumah sakit berisiko kehilangan pasien, yang bisa merusak reputasi dan operasionalnya.

Kualitas pelayanan meliputi keramahan tenaga medis dan efektivitas administrasi. Fasilitas mencakup kebersihan ruang perawatan dan ketersediaan alat medis modern. RSUD XYZBCA perlu fokus pada kedua aspek ini untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Melibatkan pasien dalam evaluasi layanan sangat penting. Umpan balik dari survei kepuasan atau forum diskusi dapat membantu rumah sakit memahami kebutuhan pasien. Selain itu, penggunaan teknologi, seperti sistem informasi yang efisien dan akses layanan melalui aplikasi, dapat meningkatkan kenyamanan pasien.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, RSUD XYZBCA dapat memenuhi ekspektasi pasien dan membangun hubungan jangka panjang. Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga loyalitas pasien, yang berdampak positif pada reputasi dan pemasaran rumah sakit.

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Analisis hasil yang dibahas memungkinkan untuk merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis 1: Kualitas pelayanan di RSUD XYZBCA memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis 2: Keberadaan fasilitas di RSUD XYZBCA memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis 3: Kualitas pelayanan dan fasilitas di RSUD XYZBCA memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Tujuan dari analisis kuantitatif ini adalah untuk memberikan bukti empiris yang mendukung atau membantah hipotesis yang diajukan. Sebagai bagian dari metodologi, sampel sebanyak 384 responden yang memenuhi

kriteria penelitian direkrut menggunakan prosedur purposive sampling. Populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan yang menerima perawatan medis rawat jalan dari dokter spesialis yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di RSUD XYZBCA, sebuah rumah sakit pemerintah yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat umum.

Kriteria pemilihan responden memastikan bahwa hanya mereka yang telah menjadi pasien rawat jalan dokter spesialis setidaknya satu kali yang akan dilibatkan dalam penelitian ini. Dengan demikian, responden diharapkan memiliki pengalaman langsung terkait kualitas pelayanan dan fasilitas di dalam rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner yang berbasis *Google Form*, memanfaatkan Skala *Likert* dengan empat tingkat preferensi jawaban, yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan kepuasan mereka secara lebih terukur dan terperinci.

Hubungan antara faktor independen (kualitas layanan dan fasilitas) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dianalisis menggunakan regresi linier berganda dalam sistem perangkat lunak bernama IBM SPSS *Statistics* Versi 25. Uji F dilakukan untuk mengevaluasi signifikansi keseluruhan dari model, termasuk adanya hipotesis bersamaan. Tujuan dari studi ini adalah untuk menjelaskan pentingnya korelasi antara kualitas layanan dan fasilitas terkait dengan kebahagiaan pasien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji proposisi teoritis yang dapat menunjukkan karakteristik fenomena yang sedang diteliti. Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan temuan yang signifikan yang akan memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pasien.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian dari Data Penelitian

1. Kriteria responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden (orang)	Presentase
Perempuan	227	59,1 %
Laki-laki	157	40,9 %

Total	384	100 %
-------	-----	-------

Sumber: Data diolah 2024

Dalam penelitian ini, terdapat 227 responden perempuan, yang mencakup 59% dari total, sedangkan responden laki-laki mencapai 157 orang, atau 40,9%. Data ini menunjukkan bahwa proporsi responden perempuan lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki.

2. Kriteria Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden (orang)	Presentase
17-24 tahun	92	24%
25-34 tahun	128	33,3%
35-49 tahun	129	33,6%
≥50 tahun	35	9,1%
Total	384	100%

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan rentang usia responden dalam penelitian ini, terdapat 92 orang berusia 17-24 tahun (24%), 128 orang berusia 25-34 tahun (33,3%), 129 orang berusia 35-49 tahun (33,6%), dan 35 orang berusia 50 tahun ke atas (9,1%). Secara proporsional, jumlah responden tertinggi adalah dari kelompok usia 35-49 tahun. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada dalam rentang usia tersebut.

3. Kriteria Responden menurut tingkat pendidikan terakhir

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah responden (orang)	Presentase
SD	32	8,4 %
SMP/SLTP	70	18,3 %
SMA/SLTA	189	49,3 %
Diploma	45	11,7 %
Strata 1	42	11 %
Strata 2	7	1,3 %
Strata 3	0	0 %
Total	384	100 %

Sumber: Data diolah 2024

Dalam penelitian ini, distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa terdapat 32 orang tamatan SD (8,4%), 70 orang dari SMP/SLTP (18,3%), 189 orang berpendidikan SMA/SLTA (49,3%), 45 orang dengan pendidikan Diploma (11,7%), 42 orang berpendidikan Strata 1 (11%), dan 7 orang dengan pendidikan Strata 2 (1,3%). Tidak ada responden yang memiliki pendidikan Strata 3. Secara proporsional, jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SLTA merupakan yang terbanyak di antara kategori lainnya.

4. Kriteria Responden menurut jenis Pekerjaan/Profesi

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	39	10,2%
Pegawai Negeri Sipil	18	4,7 %
Pegawai Swasta	146	38%
Buruh	36	9,4%
Pedagang	67	17,4%
Tidak bekerja	55	14,3%
Lainnya	23	6%
Total	384	100%

Sumber: Data diolah 2024

Dalam penelitian ini, distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa terdapat 39 pelajar atau mahasiswa, yang mewakili (10,2%) dari total responden. Responden yang bekerja atau berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil sejumlah 18 orang (4,7%), sedangkan pegawai swasta mencapai 146 orang (38%). Terdapat juga 36 buruh (9,4%), 67 pedagang (17,4%), dan 55 orang yang tidak bekerja (14,3%). Selain itu, terdapat 23 responden yang tergolong dalam kategori pekerjaan lain, seperti ibu rumah tangga, petani, penjual online,

kuli, pekerja serabutan, dan peternak, yang mencakup 6%. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa pekerja swasta merupakan kelompok yang paling banyak.

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menegaskan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien memiliki nilai *r* tabel sebesar 0,100. Untuk variabel kualitas pelayanan, nilai *r* hitung tertinggi adalah 0,621 dan terendah 0,334. Sementara itu, variabel fasilitas mencatat nilai *r* hitung tertinggi sebesar 0,610 dan terendah 0,477. Adapun untuk kepuasan pasien, nilai *r* hitung tertinggi mencapai 0,736 dan terendah 0,628.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengujian reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang diterapkan adalah reliabel. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima ditunjukkan oleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,728 untuk variabel kualitas pelayanan, yang berada di atas ambang batas 0,6. Nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,777 untuk variabel fasilitas, yang juga di atas 0,6, menunjukkan bahwa ketergantungannya memuaskan. Sementara itu, skor *Cronbach Alpha* untuk variabel kepuasan pasien adalah 0,781, melampaui ambang batas 0,6 dan menunjukkan bahwa reliabilitasnya dapat diterima.

1. Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas, hasil menunjukkan bahwa nilai *Asymp Sig. (2-tailed)* yang diperoleh adalah 0,076, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini bermakna bahwa data dalam analisis ini terdistribusi atau tersebar normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) masing-masing adalah 0,683, yang di atas ambang batas 0,10. Selain itu, *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk kedua variabel, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), adalah 1,464, yang di bawah batas minimum 10,00. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan hasil tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastitas

Grafik yang dihasilkan menunjukkan bahwa tidak ada pola yang dapat dikenali berdasarkan uji heteroskedastisitas yang menggunakan uji *Glejser*. Saat dilihat pada sumbu Y, berbagai titik data tersebar dan dapat dilihat baik di atas maupun di bawah nol. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis Linear Berganda

Berdasarkan analisis regresi linear berganda, diperoleh model persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,080 + 0,116 X1 + 0,263 X2 + \epsilon$$

Berikut adalah terjemahan analisis dari persamaan tersebut:

1. Nilai konstanta (a) dari persamaan ini adalah 6.080, yang menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas layanan dan fasilitas memiliki nilai 0, tingkat kepuasan adalah 6.080.
2. Menurut koefisien variabel kualitas layanan (X_1), peningkatan kualitas layanan sebesar 1 unit akan menghasilkan peningkatan sebesar 0.116 unit dalam tingkat kepuasan. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa ada hubungan langsung antara peningkatan kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
3. Selanjutnya, koefisien untuk variabel fasilitas (X_2) adalah 0.263, yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas sebesar 1 unit akan menghasilkan kenaikan 0.263 unit dalam tingkat kepuasan. Koefisien regresi positif yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas juga berperan dalam meningkatkan tingkat kepuasan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square, yang dihitung menggunakan Koefisien Determinasi (R^2), adalah 0,251. Data yang ditunjukkan pada angka ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas memberikan dampak signifikan sebesar 25,1% terhadap kepuasan. Sisa 74,9% disebabkan oleh pertimbangan dari faktor lain dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

1. Uji signifikansi Parsial (Uji t)

1. Hasil pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Nilai t yang diperoleh (thitung) dari tabel hasil adalah 2,697, sedangkan tabel t (ttabel) menunjukkan nilai 1,966. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t yang dihitung lebih besar dari nilai t tabel, dengan tingkat signifikansi 0,007, yang sama dengan atau kurang dari 0,05. Karena hipotesis didukung, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan secara signifikan dan positif memengaruhi kebahagiaan hingga batas tertentu.

2. Hasil pengujian pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan

Nilai t (thitung) yang diperoleh dari tabel hasil adalah 7.536, sedangkan t-table (ttabel) adalah 1.966. Ini menunjukkan bahwa thitung berada di atas nilai kritis ttabel, dengan tingkat signifikansi 0.000, yang di bawah ambang 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_2 dianggap valid sementara H_0 dianggap tidak valid. Akibatnya, variabel fasilitas juga memberikan dampak positif dan substansial secara parsial terhadap kepuasan.

2. Uji signifikansi Stimultan (Uji f)

Uji F menghasilkan derajat kebebasan (df) dengan nilai sebagai berikut: $n1 = 1$ dan $n2 = 381$, menghasilkan Ftabel sebesar 3,865. Nilai Fhitung yang diperoleh dalam uji simultan adalah 63,614, sementara nilai Ftabel tetap di 3,865. Hasil ini menunjukkan bahwa Fhitung lebih tinggi dari Ftabel pada tingkat signifikansi 0,000, yang berada di bawah ambang α setara dengan 0,05. Oleh karena itu, berdasarkan hipotesis, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Oleh karena itu, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen, khususnya kualitas pelayanan dan fasilitas, keduanya mempengaruhi kepuasan sebagai variabel dependen.

D. SIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki pengaruh yang substansial terhadap kepuasan pasien setelah diperiksa secara terpisah. Pengamatan ini menggarisbawahi pentingnya aspek-aspek tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan yang diterimanya dengan layanan yang telah diberikan.

Selain itu, saat kualitas pelayanan dan fasilitas dianalisis secara bersamaan, kedua elemen ini juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang memanfaatkan layanan dokter spesialis di bawah BPJS Kesehatan di RSUD XYZBCA.

E. SARAN

Temuan ini menunjukkan pentingnya menjaga standar pelayanan yang tinggi serta memastikan adanya fasilitas yang memadai di rumah sakit, agar pasien merasa puas dengan pengalaman yang mereka alami. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, institusi kesehatan dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memperbaiki citra rumah sakit dan membangun hubungan yang lebih baik dan berkelanjutan dengan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, N. A., Jati, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi Utama Dan Paripurna Di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 124–134.
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2012). Review on “*expectancy disconfirmation theory*”(EDT) Model in B2C E-Commerce. *Journal of information systems research and innovation*, 2(12), 95–102.

- Pramadia, R., Dan Muliza. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Cut Nyak Dhien Meulaboh. *At-Tasyri' : Jurnal Ilmiah Prodi Muallamah*, 11 (2)
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Rosyidi, M.I., Sudarta, I.W., dan Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Goshen Publishing
- Santoso, R. P. (2022). Analisa Pengaruh Dimensi Store Atmosphere Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Golden Swalayan Kediri). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 4(3), 585-596.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.