

**PENGARUH KOMUNIKASI, PROSEDUR MELALUI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD LABUANG BAJI MAKASSAR**

***Effect of Communication, Procedure Through
Quality of Service on BPJS Patient Satisfaction
in Labuang Baji Makassar Hospital***

Ismail

*Mahasiswa PPs STIE Amkop Makassar
Email : ismail_raqsyam@yahoo.co.id*

Abdul Razak Munir *Fakultas Ekonomi
Universitas Hasanuddin
Email : arazak@fe.unhas.ac.id*

Ikhsan Kadir
*PPs STIE Amkop Makassar
Email : ikhsan@stieamkop.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada pasien BPJS Kesehatan di ruang rawat inap. (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh prosedur terhadap kualitas pelayanan pada pasien BPJS kesehatan di ruang rawat inap. (3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. (4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien BPJS. (5) Menganalisis pengaruh prosedur terhadap kepuasan pasien BPJS. (6) Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien BPJS melalui kualitas pelayanan. (7) menganalisis pengaruh prosedur terhadap kepuasan pasien BPJS melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisi kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study untuk mengetahui prosedur, komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. penelitian ini dilakukan selama ± 2 bulan dari tanggal 04 Januari - 04 Maret 2019 dan didapatkan sampel sebanyak 105 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh responden. setelah data dikumpulkan, maka data-data tersebut diolah, mulai dari editing, koding dan tabulasi. Data di Analisa dengan menggunakan program SPSS 24.

Hasil Uji hipotesis komunikasi (X1), terhadap kualitas pelayanan (Y1) diperoleh nilai signifikan X1 terhadap Y1 sebesar $0,137 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan X1 terhadap Y1. Prosedur (X2), terhadap kualitas pelayanan (Y1) diperoleh nilai signifikan X2 terhadap Y1 sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y1. Kualitas Pelayanan (Y1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai signifikan Y1 terhadap Y2 sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan Y1 terhadap Y2. Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai signifikan X1 terhadap Y2 sebesar $0,418 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan X1 terhadap Y2. Prosedur (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai signifikan X2 terhadap Y2 sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y2.

Kata kunci : Komunikasi, prosedur, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

This study aims (1) to determine and analyze the influence of communication on service quality in BPJS Health patients in the inpatient room. (2) Knowing and analyzing the effect of procedures on the quality of care in BPJS health patients in the inpatient room. (3) Knowing and analyzing the effect of service quality on BPJS patient satisfaction. (4) Knowing and analyzing the influence of communication on BPJS patient satisfaction. (5) Analyzing the effect of procedures on BPJS patient satisfaction. (6) Analyzing the effect of communication on BPJS patient satisfaction through service quality. (7) analyze the effect of procedures on BPJS patient satisfaction through service quality. This study uses a quantitative analytical method with a cross sectional study approach to determine the procedures, communication and quality of service to BPJS patient satisfaction. this study was conducted for \pm 2 months from January 4 to March 4, 2019 and a sample of 105 people who met the inclusion criteria were obtained. The data in this study were obtained from the results of filling out questionnaires by respondents. after data is collected, the data is processed, starting from editing, coding and tabulation. After the data is processed, data is analyzed the SPSS 24.

The Communication hypothesis test results (X1), on service quality (Y1) obtained a significant value of X1 against Y1 of $0.137 > 0.05$ so it can be concluded that it directly has a positive but not significant effect on X1 against Y1. Procedure (X2), on service quality (Y1) obtained a significant value of X2 against Y1 of $0,000 < 0.05$ so that it can be concluded that there is a direct and significant effect of X2 on Y1. Service Quality (Y1) to Patient Satisfaction (Y2) obtained a significant value of Y1 to Y2 of $0,000 < 0,05$ so that it can be concluded that there is directly a positive and significant effect of Y1 on Y2. Communication (X1) towards Patient Satisfaction (Y2) obtained a significant value of X1 against Y2 of $0.418 > 0.05$ so it can be concluded that directly has a positive but not significant effect on X1 against Y2. Procedure (X2) on Patient Satisfaction (Y2) obtained a significant value of X2 against Y2 of $0,000 < 0.05$ so that it can be concluded that there is a directly.

Keywords: *Communication, procedures, quality of service to patients BPJS Health satisfaction.*

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah ini secara formal nampak jelas berdasarkan surat edaran yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2003) yang menyatakan bahwa salah satu tujuan yang hendak dicapai pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia pada saat ini adalah mencapai masyarakat, bangsa dan negara di mana penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, disamping itu menyelenggarakan pelayanan kesehatan rumah sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan, selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek diantaranya adalah komunikasi dan prosedur yang sangat berbelit-belit yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit.

Pada sistem layanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN yang bernilai triliunan.

Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang diterapkan dalam program BPJS, karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan khususnya peserta pasien BPJS masih sangat jauh dari harapan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada masyarakat ini, berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah. di antaranya adalah dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ditetapkan bahwa operasional BPJS Kesehatan dimulai sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Masyarakat sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan stakeholder terkait tentu perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.

Masalah BPJS yang pertama adalah terbatasnya fasilitas serta Rumah Sakit, jika anda pengguna BPJS . Anda hanya akan mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang telah terdaftar atau bekerja sama dengan BPJS kesehatan. Sehingga, tidak semua rumah sakit bisa melayani pasien peserta BPJS. Apabila Rumah Sakit yang tidak terdaftar maka penggunaan kartu BPJS tidak berlaku.

Sedangkan pada fasilitas di Rumah Sakit, pengguna BPJS merasa kesulitan dalam mengakses berbagai fasilitas. Contohnya antrean yang panjang, kamar yang sudah penuh terisi, sehingga tidak kebagian. Kemudian terkadang adanya sejumlah obat yang tidak ditanggung. Ini merupakan keluhan BPJS oleh masyarakat atas permasalahan BPJS yang belum bisa di atasi terhadap pelayanan BPJS kesehatan.

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pihak Rumah Sakit dan pihak BPJS. Penyebab keluhan BPJS kesehatan adalah kurangnya koordinasi yang seharusnya mereka dapat bekerja sama dengan mengutamakan kesembuhan pasien pengguna BPJS.

Namun adanya keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh pihak BPJS kesehatan terhadap pihak Rumah Sakit yang menjadi tempat rujukan pengguna BPJS. Menjadi alasan mengapa pelayanan dari pihak Rumah Sakit buruk terhadap pasien BPJS. Sehingga banyak komplain BPJS dan masalah BPJS kesehatan menjadi rumit.

Dampak dari pelayanan BPJS di rumah sakit yang buruk akan merugikan pasien. Namun, berbagai permasalahan ini tidak akan mematikan geliat BPJS Kesehatan dalam upayanya memberikan pelayanan sosial, utamanya di bidang kesehatan, kepada seluruh masyarakat Indonesia.

Masyarakat diminta untuk tenang, karena layanan ini akan tetap berjalan. Kalaupun terdapat permasalahan, itu merupakan bagian dari proses perbaikan BPJS Kesehatan yang baru saja dimulai pada 2014.

Dari hasil survei tersebut, BPJS Watch di wilayah Jawa timur menemukan 7 permasalahan, yakni :

1. Lamban dan lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Sistem rujukan masih buruk dan belum terstruktur dengan baik. Tidak ada kerjasama yang baik antara fasilitas kesehatan, melempar pasien sehingga rujukan pasien berlapis di puskesmas maupun di rumah sakit.
3. Tingkat pelayanan terhadap peserta JKN dan KIS dirasa kurang baik. Katanya, sebagian besar pasien melaporkan petugas fasilitas tidak ramah saat memberikan pelayanan.
4. Pemeriksaan kesehatan bersifat parsial terhadap pasien penderita lebih dari 1 penyakit diminta memilih salah satu penanganan.
5. Prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan seharusnya cukup menggunakan kartu JKN dan KIS, tetapi fasilitas kesehatan mempersyaratkan kelengkapan tambahan pengurus SEP (surat eligibilitas peserta), surat rujukan, fotokopi KTP dan KK seperti saat pasien akan menjalani pemeriksaan laboratorium dan pengambilan obat ke apotek.
6. Terdapat pasien JKN KIS dipungut biaya tambahan seperti biaya obat, biaya kamar, dan pembelian alat.
7. Pemberian obat masih dicicil terhadap pasien kronis, sehingga pasien harus bolak balik dan obat yang diberikan dirasakan kurang tepat, karena sudah dikonsumsi dalam jangka waktu lama tetapi pasien tidak kunjung sembuh.

Berdasarkan dengan hasil survey tersebut pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Dan masih perlu mendapat perhatian khusus utamanya pasien BPJS. salah satu indikator tentang perlunya memperhatikan pelayanan kesehatan ini terlihat dari tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan dirumah sakit. Hingga saat ini tingkat pemanfaatan fasilitas rumah sakit di Indonesia nampaknya masih belum optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbentuk deskriptif. Dikatakan demikian karena penelitian ini membahas pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk mengetahui adanya sebuah pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). maka metode penelitian yang digunakan adalah metode cross sectional study. Desain penelitian ini sberguna untuk mengetahui pengaruh prosedur, komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS. dan penelitian yang dilakukan pada suatu waktu dan satu kali, tidak ada follow up untuk mencari hubungan antara variabel independen (faktor resiko) dengan variabel dependen (efek).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengkolerasi masing – masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing – masing variabel. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah teknik product moment pearson dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 105 orang maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui tabel r product moment pearson dengan besarnya r-tabel pada α 5% dengan $n = 105$, maka diketahui r-tabel = 0,195 sehingga di dianggap memenuhi syarat minimum jika nilai r-hitung $\geq 0,195$, maka data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Dan sebaliknya, bila skor r-hitung $< 0,195$, berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan akan sulit diikuti sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Hasil uji validitas masing – masing variabel dapat diuraikan pada tabel – tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1)

Item Pertanyaan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
X1.1	0,943	0,195	Valid
X1.2	0,978	0,195	Valid
X1.3	0,919	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Komunikasi (X1) pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa butir – butir pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung $\geq 0,195$ (0,943; 0,978; 0,919). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel komunikasi (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 1.2
Hasil Uji Validitas Variabel Prosedur Pelayanan (X2)

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,937	0,195	Valid
X2.2	0,877	0,195	Valid
X2.3	0,942	0,195	Valid
X2.4	0,837	0,195	Valid
X2.5	0,905	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Prosedur pelayanan (X2) pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa butir – butir pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung $\geq 0,195$ (0,937; 0,877; 0,942; 0,837; 0,905). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel prosedur pelayanan (X2) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y1)

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1.1	0,918	0,195	Valid
Y1.2	0,923	0,195	Valid
Y1.3	0,948	0,195	Valid
Y1.4	0,915	0,195	Valid
Y1.5	0,910	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (Y1) pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa butir – butir pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung $\geq 0,195$ (0,918; 0,923; 0,948; 0,915; 0,910). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (Y1) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 1.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y2)

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y2.1	0,932	0,195	Valid
Y2.2	0,948	0,195	Valid
Y2.3	0,916	0,195	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (Y2) pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa butir – butir pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini adalah valid. Hal

ini ditunjukkan dengan nilai r hitung $\geq 0,195$ (0,932; 0,948; 0,916). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kepuasan pasien (Y2) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

A. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dianalisis dengan menggunakan teknik dari Cronbach yaitu Cronbach's Alpha. Teknik uji dengan menggunakan koefisien, dengan taraf nyata 5% yang perhitungannya juga menggunakan bantuan program SPSS 24. Dengan kata lain jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka item tersebut dinyatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas dapat disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Point (0,6)	Keterangan
Komunikasi (X1)	0,876	0,60	Realibel
Prosedur (X2)	0,826	0,60	Realibel
Kualitas Pelayanan (Y1)			
Kepuasan Pasien (Y2)	0,830	0,60	Realibel
	0,872	0,60	Realibel

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 1.5 bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel komunikasi, prosedur pelayanan, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan diperoleh nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (0,876; 0,826; 0,830; 0,872), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa kuesioner ini *reliable* sebagai instrument penelitian.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden di RSUD Labuang Baji Makassar yang diamati dalam penelitian ini diantaranya yaitu berdasarkan usia responden, jenis kelamin, pendidikan dan lama perawatan dan status keanggotaan BPJS. Masing – masing karakteristik responden akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1.6
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
15 - 30 Tahun	46	43.8
31 - 45 Tahun	26	24.8
46 - 60 Tahun	18	17.1
61 - 75 Tahun	13	12.4
76 – 85 Tahun	2	1.9
Total	105	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Pada tabel 1.6 menunjukkan bahwa jumlah responden yang diteliti mayoritas berusia antara 15 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 46 orang atau 43,8%, kemudian yang berumur antara 31 sampai dengan 45 tahun sebanyak 26 orang atau 24,8%, yang berumur 46 sampai dengan 60 tahun sebanyak 18 orang atau 17,1% dan yang berumur 61 – 75 tahun sebanyak 13 orang atau 12,4%. Hal ini merupakan indikasi bahwa pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar memiliki pasien dengan usia yang masih produktif yakni antara 15 sampai dengan 30 tahun.

Tabel 1.7
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - Laki	61	58.1
Perempuan	44	41.9
Total	105	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Pada tabel 1.7 menunjukkan bahwa jumlah responden yang diteliti mayoritas laki - laki yaitu sebanyak 61 orang atau 58,1%, sedangkan responden perempuan sebanyak 44 orang atau 41,9%. Hal ini merupakan indikasi bahwa pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar lebih didominasi oleh laki – laki.

Tabel 1.8
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD	21	20.0
SMP	15	14.3
SLTA	38	36.2
DIII	12	11.4
S1	19	18.1
Total	105	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1.8, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yaitu SLTA sebanyak 38 orang atau 36,2%, kemudian yang berpendidikan SD sebanyak 21 orang atau 20,0%, yang berpendidikan S1 sebanyak 19 orang atau 18,1%, yang berpendidikan SMP sebanyak 15 orang atau 14,3% dan yang berpendidikan DIII sebanyak 12 orang atau 11,4% . Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar berpendidikan SLTA. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar memiliki tingkat pendidikan yang masih kurang.

Tabel 1.9
Responden Berdasarkan Lama Perawatan

Lama Perawatan	Frekuensi	Presentase (%)
1 – 2 Hari	2	1.9
3 – 4 Hari	60	57.1
5 – 6 Hari	28	26.7
7 – 8 Hari	13	12.4
>8 Hari	2	1.9
Total	105	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1.9, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki lama perawatan yaitu 3 – 4 hari sebanyak 60 orang atau 57,1%, kemudian yang memiliki lama perawatan 5 – 6 hari sebanyak 28 orang atau 26,7%, yang memiliki lama perawatan 7 – 8 hari sebanyak 13 orang atau 12,4%, yang memiliki lama perawatan 1 – 2 hari sebanyak 2 orang atau 1,9% dan yang memiliki lama perawatan >8 hari sebanyak 2 orang atau 1,9% . Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar memiliki lama perawatan 3 – 4 hari.

Tabel 1.10
Responden Berdasarkan Status Keanggotaan BPJS

Status Keanggotaan BPJS	Frekuensi	Presentase (%)
Kelas I	23	21.9
Kelas II	35	33.3
Kelas III	47	44.8
Total	105	100.0

Sumber: Data Primer diolah, 2019

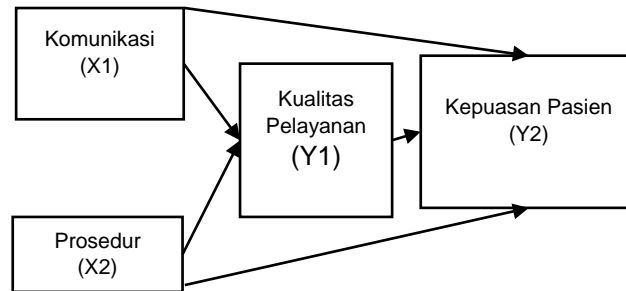
Berdasarkan tabel 1.10, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki status keanggotaan BPJS yaitu kelas I sebanyak 23 orang atau 21,9%, kemudian yang kelas II sebanyak 35 orang atau 33,3%, dan yang kelas III sebanyak 47 orang atau 44,8% . Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar memiliki status keanggotaan BPJS kelas III.

1.1 Uji Hipotesis

Pengaruh Komunikasi, Prosedur Pelayanan melalui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Labuang Baji Makassar, dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis jalur (Path Analysis). Pengujian hipotesis dalam Analisis jalur (Path Analysis) tidak hanya menguji pengaruh langsung saja, tetapi juga menjelaskan tentang pengaruh tidak langsung yang diberikan variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat. Analisis jalur (Path Analysis) variabel intervening akan diuraikan pada gambar berikut ini :

Gambar 1.1
Path Analysis



Sementara itu hipotesis yang akan diuji satu persatu antara lain :

1. Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y1
2. Pengaruh X1, X2, Y1 terhadap Y2
3. Pengaruh X1 dan X2 melalui Y1 terhadap Y2

Pengolahan data pada analisis jalur (*Path Analysis*) menggunakan dua kali model regresi linear berganda dengan SPSS versi 24 yang masing – masing akan diuraikan pada hasil pengolahan data yang di tunjukkan pada Koefisien Jalur Model I dan Koefisien Jalur Model II berikut ini :

A. Koefisien Jalur Model I

Mengacu pada output Regresi Model I pada bagian tabel “*coefficients*” berikut ini :

Tabel 1.11
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.808	1.355		1.335	.185
Komunikasi (X1)	.212	.142	.119	1.498	.137
Prosedur (X2)	.765	.085	.717	9.016	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y1)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis output regresi model 1 pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu $X1 = 0,137 > \alpha = 0,05$ dan $X2 = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Regresi Model I, yakni variabel komunikasi (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y1) tidak berpengaruh signifikan dan variabel prosedur (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y1) berpengaruh positif dan signifikan

Tabel 1.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

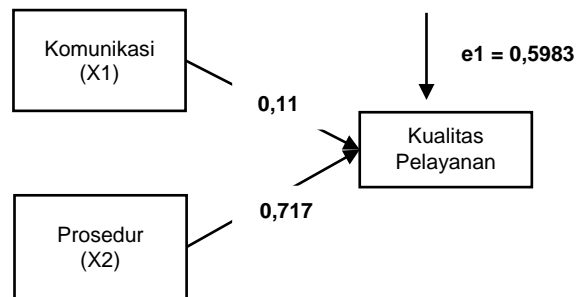
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.635	1.679

a. Predictors: (Constant), Prosedur (X2), Komunikasi (X1)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel “*Model Summary*” adalah sebesar 0,642, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh komunikasi (X1) dan prosedur (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y1) adalah sebesar 64,2% sementara sisanya 35,8% merupakan kontribusi dari variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1 - 0,642} = 0,5983$. Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut:

Gambar 1.2
Diagram Jalur Model Struktur I



Sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX1 + bX2 + e1$$

$$Y = 1,808 + 0,212X1 + 0,765X2 + 0,5983$$

Dimana : a = Konstanta
X1 = Komunikasi
X2 = Prosedur
e = Error

B. Koefisien Jalur Model II

Mengacu pada output Regresi Model II pada bagian tabel “*coefficients*” berikut ini :

Tabel 1.13
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.301	.778		.387	.699
Komunikasi (X1)	.066	.082	.061	.814	.418
Prosedur (X2)	.264	.065	.404	4.067	.000
Kualitas Pelayanan (Y1)	.263	.056	.430	4.659	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y2)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis output regresi model II pada bagian tabel “coefficients” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel yaitu $X1 = 0,418 > \alpha = 0,05$ sedangkan $X2 = 0,000$ dan $Y1 = 0,000 < \alpha = 0,05$ Hasil ini memberi kesimpulan bahwa Regresi Model II, yakni variabel X1 terhadap Y2 tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel X2 dan Y1 terhadap Variabel Y2 berpengaruh positif dan signifikan.

Tabel 1.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

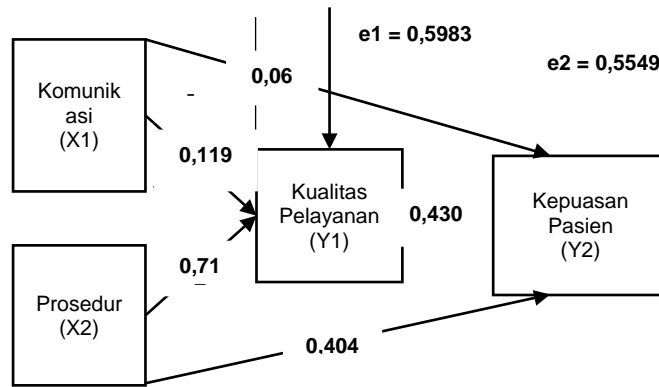
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.683	.956

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (Y1), Komunikasi (X1), Prosedur (X2)

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada tabel “Model Summary” adalah sebesar 0,692, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y1 adalah sebesar 69,2% sementara sisanya 30,8% merupakan kontribusi dari variabel – variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara itu, untuk nilai e2 dapat dicari dengan rumus $e2 = \sqrt{1 - 0,692} = 0,5549$. Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut:

Gambar 1.3
Diagram Jalur Model Struktur II



Sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX1 + bX2 + bY1 + e2$$

$$Y = 0,301 + 0,066X1 + 0,264X2 + 0,263Y1 + 0,5549$$

Dimana : a = Konstanta
 X1 = Komunikasi
 X2 = Prosedur
 Y1 = Kualitas Pelayanan
 e = Error

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dikemukakan pada bagaian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar. Artinya bahwa pengaruhnya positif tapi tidak signifikan, kemungkinan ada indikator-indikator yang lain yang dapat berpengaruh positif dan signifikan tapi diluar dari indikator yang dilakukan oleh peneliti.

2. Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar.
4. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar.
5. Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah sakit Umum Labuang Baji Makassar. Semakin baik prosedur yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar maka, akan semakin puas pasien BPJS kesehatan.
6. Komunikasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar melalui kualitas pelayanan.
7. Prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar melalui kualitas pelayanan.

REFERENSI

- Abidin.; ***Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare.*** *Jurnal MKMI*, Vol. 12 No. 2, Juni 2016
- Alya Hazfiarini, Ernawaty.; ***Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.*** *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 4 Nomor 2 Juli- Desember 2016.*
- Ayu Rizky Ameliah, Irwandy Kapalawi, Syahrir A. Pasinringi.; ***Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Labuang Baji.*** *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin 29 Mei 2015*
- Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika.; ***Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS KESEHATAN Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.*** *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017 : 1 - 12 ISSN 2527 - 7502*
- Chriswardani Suryati, Dharminto, Zahroh Shaluhiah.; ***Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Di Provinsi Jawa Tengah.***; *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4 Desember 2006.*
- Damaiyanti dan I Putu Ery setiawan. 2014. ***Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan PBB Terhadap PAD Kota Denpasar Tahun 2009-2013***, ISSN: 2302-8556 *E-Jurnal Akuntansi universitas Udayana. 9.1 (2014) : 97-105*
- Enggarayu Weningtyas, Miftahun Ni'mah Suseno.; ***Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.***; *Jurnal psikologika Vol. 17 No. 1 Tahun 2012.*
- Etta Mamang Sangadji, Sopiha.; ***Metode Penelitian (Perumusan masalah, metode penelitian, dan penulisan laporan penelitian), ANDI Yogyakarta, April 2010.***
- Ekotama, S., 2015, ***Pedoman Mudah Menyusun SOP***, Yogyakarta: MedPress.

- Fandy, Tjiptono. 2011. **Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2.** Yogyakarta: Andi
- Ferdiansyah Ahmad, Irmayani, Adriani Kadir.; **Pengaruh Sarana Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Daya Makassar.**; Jurnal Keperawatan STIKES Nani Hasanuddin Makassar, Vol. 2 No.1 Tahun 2013.
- Ferawaty, Hasmin Tamsah, Ikhsan Kadir.; **Pengaruh Imbalan dan Motivasi terhadap kepuasan kerja perawat Badan Layanan Umum (BLU) pada rumah sakit Bhayangkara Makassar.** Jurnal Mirai Management, Vol.1 No. 2, Oktober 2016
- Fuzna Elsa Ulinuha; **Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014**
- Gufran; **Pengaruh Gaya kepemimpinan Kepala Ruangan dan Motivasi Perawat Terhadap Pendokumentasian Keperawatan di RSUD Labuang Baji Makassar.**; Tesis Program Studi Pascasarjana STIE AMKOP Makassar, 2018.
- Ghozali, Imam, 2013. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.**
- Handoko, R. 2012.; **Statistik Kesehatan.**; Yogyakarta Penerbit Nuha Medika.
- Hariwijaya, M dan Triton, P.B. 2007. **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Proposal dan Skripsi. Yogyakarta : Tugu Publisher.**
- Hariwijaya, M. dan Triton P.B. (2008: 50). **Metodologi Penelitian Kuantitatif.** Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hendra Hadiwijaya (2018) **Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang,** International Journal of Social Science and Business. Volume 2, Number 3, Tahun 2018, pp. 124-131.
- Johlke, M. C., & Duhan, D. F. (2000). **Supervisor communication practices and service employee job outcomes.** Journal of Service Research , 3 (2), 154165.
- Kotler, Philip and Kevin Leane Keller 2012. **Marketing Management 13. Jilid 1.** Jakrta Erlangga.
- Ludia Nepe. Sri Mudayati. Susmini.; **Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.**; Jurnal Nursing News Volume 2, Nomor 2, 2017
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. **Pemasaran Jasa. edisi 7.** Erlangga: Jakarta
- Muh Agung, Muzakir, Gunawan.; **Effect Of Nursing Quality Of Service Facilities and Interest on Patient Satisfaction in the tourism UIT Makassar Hospital.** Journal Mirai Management, Volume 1 No. 2, Oktober 2016.

- Meutia Dewi,; **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.** *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- Mukhadiono,Widyo Subagyo,; **Pengaruh Prosedur Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Programjamkesmas Dipuskesmas I Cilongok.** *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume6, No.1,Maret 2011
- Meila Monika, ; **Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus).** *e-Jurnal Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia* 2016.
- Mahendro Prasetyo Kusumo*,; **Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja.** *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 72-81, Januari 2017.
- Moenir, A.S. 2010. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.** Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. **Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.**
- Mukhadiono,Widyo Subagyo,; **Pengaruh Prosedur Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Programjamkesmas Dipuskesmas I Cilongok.** *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume6, No.1,Maret 2011
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. **Komunikasi & Public Relations.** Bandung: CV Pustaka Setia.
- Octaviani Hardianti,; **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda.** *e-Journal Ilmu Komunikasi*, 2016, 4 (3): 237-251 ISSN 2502-597X, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id
- Rosiana Rizal, Muslim Suardi, & Yuliharsi.; **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien.** *Jurnal Sains Farmasi & Klinis | Vol. 03 No. 02 | Mei 2017*
- Rila Rindi Antina.; **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep.** *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Oktober 2016, Vol. 2 No. 2, hal. 567 – 576
- Rois Jajeli.; **Pelayanan Tidak Memuaskan BPJS di Jatim Disorot.; Detik News Jatim.,Selasa 13 Juni 2017, 14:03 WIB**
- Sugiyono. (2016). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.** Bandung: Alfabeta.
- Suhardjo. 2007. **Berbagai Cara Pendidikan Gizi.** Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004.; **tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan,**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.; **tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).**

Widiyanto, Joko. 2010. **SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian.** Surakarta: BP-FKIP UMS.

Wade, C dan Tavis, C. 2007.**Psikologi Edisi Kesembilan Jilid 2.** Jakarta: Erlangga.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill.** Boston.