

Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kelas 3 Di Ruang Melati RSUD Majalengka

Tri Sulastri

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Majalengka
trisulastri@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the impact of public service quality on the satisfaction of BPJS Kesehatan class 3 users in the Melati room of Majalengka Regional Hospital. The results showed that the quality of public service on the satisfaction of BPJS Kesehatan class 3 users in the Melati room of Majalengka Regional Hospital was not optimal. The measuring instrument for variable X, public service quality, used Zeithaml's dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. For variable Y, User (Patient) Satisfaction. The research employed descriptive and verification methods with a quantitative approach. Data analysis and hypothesis testing revealed that the quality of public service at Majalengka Regional Hospital was categorized as very good with a value of 4.34 and a standard deviation of 0.559. User (patient) satisfaction reached a very good category with a value of 4.28 and a standard deviation of 0.594. The coefficient of determination (R^2) between variables X and Y was 0.574, indicating that the impact of public service quality on user (patient) satisfaction was 57.4%. The t-test results showed a calculated t-value of 10.182 against a t-table value of 1.665, proving the hypothesis to be true and acceptable: there is a positive and significant influence of public service quality (X) on user (patient) satisfaction (Y).

Keywords: Public Service Quality and user (patient) satisfaction, impact, BPJS

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS kesehatan kelas 3 di ruang melati RSUD Majalengka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan kelas 3 di ruang Melati RSUD Majalengka belum maksimal. Alat ukur yang digunakan yaitu variabel X adalah kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan alat ukur variabel Y adalah Kepuasan Pengguna (Pasien) (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Setelah dilakukan analisis data dan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Majalengka dikategorikan sangat baik dengan nilai sebesar 4,34 dan standar deviasi 0,559. Sedangkan kepuasan pengguna (pasien) mencapai kategori sangat baik dengan nilai sebesar 4,28 dan standar deviasi 0,594. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara variabel X terhadap Y sebesar 0,574. Hal ini berarti dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna (pasien) sebesar 57,4% sedangkan hasil uji t (taraf signifikan) diperoleh nilai t hitung sebesar 10,182 dengan t tabel sebesar 1,665. Sehingga hipotesis teruji kebenarannya dan dapat diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasna pengguna (pasien) (Y).

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan pengguna, dampak, BPJS

Korespondensi: Tri Sulastri. Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Majalengka, Majalengka 45418,
WhatsApp:089675432123 **Email:** trisulastri@gmail.com

Submitted: Juli 2024 | **Accepted:** Agustus 2024 | **Published:** September 2024

E-ISSN | **Website:** <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jumash/>

PENDAHULUAN

Undang-undang 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Tujuan pengaturan Rumah Sakit dalam Undang-Undang Rumah Sakit adalah untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan kualitas dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka berdiri sekitar tahun 1911.

Kemudian pada tahun 1962 seorang berkebangsaan Jerman, dr. Heinz Time Germal tercatat menjadi Direktur pertama Rumah Sakit Majalengka. Pada tahun 1965 dr. Heinz Time Germal kembali ke negerinya dan untuk sementara pimpinan Rumah Sakit Majalengka dipegang oleh Kepala Dinas Kesehatan Dati II Majalengka, yaitu dr. Ie Tiong Bie atau dr. Iwan Satibi. Pada saat itu, Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka merupakan Rumah Sakit kelas D. Pada tahun 1966 dr. Dadang Sulaeman Rusydi yang berasal dari Tasikmalaya diangkat menjadi Direktur RSUD Majalengka yang kedua dan beliau memimpin sampai tahun 1972. Setelah kepemimpinan dr. Sulaeman Rusydi berakhir, kursi kepemimpinan diganti oleh dr. Muchyidin Hanafi Sutisna Sanjaya yang pada waktu itu juga menjabat sebagai Kepala Dinas Kesehatan Dati II Majalengka menggantikan dr. Iwan Satibi yang pensiun tahun 1980.

Pada tahun 1984, dr. Muchyidin Hanafi Sutisna Sanjaya digantikan oleh Direktur penggantinya, yaitu dr. Gufron Amali yang memimpin sampai dengan tahun 1997. Pada tahun 1988 di masa kepemimpinan beliau, dengan Surat Keputusan Menkes Nomor. 105/Menkes/SK/II/tahun 1988 RSUD Majalengka ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas C. Selanjutnya ditetapkan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah status BLUD Penuh dengan Keputusan Bupati nomor 48 tahun 2010 tanggal 22 Februari 2010 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Majalengka dengan memberikan pelayanan pada masyarakat umum dan selalu dituntut memberikan pelayanan yang maksimal. Setiap harinya banyak pasien yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Majalengka. Tugas dan Pokok RSUD Majalengka adalah melaksanakan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan

masyarakat yang meliputi pelayanan medis dan non medis dalam upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna serta melaksanakan pelayanan rujukan sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka dengan mempunyai 2 tipe pasien yaitu Pasien BPJS dan Pasien Umum, dengan ini peneliti akan melihat sampai sejauh mana pelayanan BPJS di rumah sakit umum daerah majalengka yang sudah diterapkan. BPJS Kesehatan juga memiliki beberapa tingkat atau kelas yaitu kelas I, II, dan III dari ketiga kelas tersebut beberapa pengguna BPJS dibedakan, dan peneliti akan melihat atau fokus pada Pasien BPJS kelas III di RSUD Majalengka dengan melihat pelayanan dan kepuasan pengguna BPJS kelas III.

Perbedaan dari BPJS kelas I, II, III adalah istilah yang merujuk pada tingkatan yang bisa dipilih oleh setiap peserta sesuai kemampuan finansialnya. Sebab antar kelas 1, 2, dan 3 memiliki jumlah biaya iuran yang berbeda-beda untuk dibayarkan setiap bulan. Meski iuran masing-masing berbeda, hal ini tidak mempengaruhi tindakan pelayanan medis yang didapat peserta dan dipastikan sama rata, terkecuali untuk beberapa fasilitas tertentu. Sedangkan pasien umum yaitu pasien yang membayar sendiri atau langsung tanpa melalui perantara apapun tetapi tindakan serta pelayanan kesehatan tidak beda jauh dengan pasien BPJS.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik itu sangat penting karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap publik, juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Selain harus memiliki kualitas yang baik. Pelayanan publik juga harus efisien. Hal ini dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara input dan output, yaitu apabila output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien (Dwiyanto, 2014). Menurut Parasuraman et al. (1985) Kualitas Pelayanan:

Kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami. Apabila harapan dari pengguna layanannya lebih besar dari pada kinerja pelayanan yang dirasakan, perceived quality-nya lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan.

Selanjutnya, menurut Tjiptono (2004) adalah

“Kualitas adalah berbicara mengenai kesesuaian, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu sesuai dengan prosedur, suatu yang membahagiakan pelanggan. salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kinerja dari para faktor pemberi pelayanan.”

Kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan harapan pelayanan yang baik dan berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang berasal dari harapan penerima layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Nogi S, dalam buku “Pelayanan Publik dan E-Government”, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata terdapat indikator ukuran kepuasan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsive* (Daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Empathy* (Empati), sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kualitas pelayanan kesehatan tersebut, semakin baik pula kepuasan. Kualitas pelayanan

yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Dalam memberikan pelayanan bagaimana pasien memperoleh kepuasan.

Menurut Pohan dalam (Anggriani, 2017). Pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2013). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Kepuasan pasien menurut Pohan (2015), dapat diukur dengan indikator kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Kepuasan Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan terhadap akses sejauh mana layanan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan yang dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan atau profesi pelayanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.

3. Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.

4. Kepuasan Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan pelayanan kesehatan, sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit.

Dari kinerja pelayanan yang diperoleh setelah pasien menerima pelayanan dari para pegawai tenaga medis dan non medis khususnya kelas 3 ruang melati dengan baik, sehingga pasien dan keluarga pasien dapat menerima kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik di rumah sakit.

Namun di RSUD Majalengka kondisi kualitas pelayanan publik kesehatan yang diberikan kepada pasien kadang-kadang masih belum optimal sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang belum maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penjajagan bahwa kepuasan pasien belum maksimal dilaksanakan di RSUD Majalengka terlihat dari indikator -indikator sebagai berikut:

1. Masih adanya para pegawai medis dan non medis yang kurang memberikan pelayanan secara maksimal karena masih adanya beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai.
2. Masih adanya para pegawai medis dan non medis yang kurang memberikan pelayanan cepat tanggap dalam melayani pasien kritis karena masih kurangnya daya simpati terhadap pasien kritis

Dari hal tersebut diatas diduga bahwa kualitas pelayanan publik di RSUD Majalengka belum maksimal diterapkan dengan baik dan berdampak pada kepuasan pasien belum maksimal juga. Adapun kualitas pelayanan publik di RSUD Majalengka dapat dilihat dari gejala sebagai berikut:

1. Diduga penerapan kualitas pelayanan Tangible masih belum maksimal karena sarana dan prasarana yang belum memadai.

2. Diduga penerapan kualitas pelayanan responsiveness masih belum maksimal karena masih ada saja tenaga medis yang belum cepat tanggap dalam melayani pasien kritis.
3. Diduga penerapan assurance di bidang keramah tamahan para tenaga medis masih belum maksimal.
4. Diduga penerapan empati, dalam kualitas pelayanan publik dalam hal perhatian terhadap pasien masih kurang maksimal.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kelas 3 di Ruang Melati RSUD Majalengka”. Penelitian ini dilakukan untuk mencari tau bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan publik baik atau buruk di RSUD Majalengka, bagaimana Kepuasan Pengguna BPJS Kelas 3 di Ruang Melati RSUD Majalengka, dan bagaimana analisis dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna BPJS kesehatan kelas 3 di Ruang Melati RSUD Majalengka.

METODE PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan adalah metode survei dan metode deskriptif penelitian ini bersifat asosiatif kausal yang membahas 2 variabel yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Yaitu penelitian dilakukan dengan terjun langsung dilapangan mengambil data dan membagikan kuesioner serta mendeskripsikan pengaruh antara variable.

Berkaitan dengan penelitian ini, variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Variabel (X) adalah variabel Kualitas Pelayanan Publik yang merupakan variabel independen atau bisa juga disebut sebagai variabel bebas, dimana variabel ini yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel X ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Majalengka
2. Variabel (Y) adalah variabel kepuasan Pengguna yang merupakan variabel dependen, dimana variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel Y ini adalah Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Kelas 3 di Ruang Melati RSUD Majalengka.

Tabel oprasional variable yaitu sebagai berikut :

Variabel	Dimensi	Indikator	No Instrumen
<p>Kualitas Pelayanan Publik (X) Sumber : Zeithaml, Parasuraman dalam Nogi S, (2020:172:359)</p>	<i>(tangible)</i> Berwujud	Perlengkapan dan Fasilitas Rumah Sakit yang lengkap dan nyaman	1
		Perlengkapan Medisyang memadai	2
	<i>(reliability)</i> Keandalan	Kehandalan dalam Bekerja	3
		Menggunakan standar pelayananrumah sakit	4
		Menyediakan pelayanan yang terpercaya	5
	<i>(responsiveness)</i> Ketanggapan	Memberikan pelayanan cepat Tanggap	6
		Cepat tanggap terhadap keluhan pasien dan keluargapatient	7
		Kesanggupan untuk membantu pasien	8
		Sopan santun dalam memberikan pelayanan	10
	<i>(emphaty)</i> Empati	Perhatian terhadap keluhan pasien	11

		memberikan Pelayanan tanpa memandang status sosial pasien	12
Variabel	Dimensi	Indikator	No Instrumen
Kepuasan Pasien (Y) menurut Pohan (2015)	Kepuasan Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan	ketepatan waktu dalam melakukan pemeriksaan pasien	13
	Kepuasan terhadap Kualitas layanan kesehatan	Pelayanan tenagamedis yang tepat dan cepat	14
		Akurat dalam melakukan pemeriksaan pasien	15
	Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan, termasuk hubungan antarmanusia	Keramahan Tenaga Medis dan nonmedis	16
		Memberikan perhatian kepada Pasien	17
		Yakin dan percaya terhadap segala tindakan Medis kepada pasien	18
	Kepuasan Terhadap Sistem Pelayanan Kesehatan	Rumah sakit memiliki fasilitas umum yang nyaman dan bersih	19
		Waktu tunggu ruangan yang cepat dan efisien	21

		Sikap menolong atau kepedulian tenaga medis dan non medis	22
--	--	---	----

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien pengguna BPJS Kesehatan kelas 3 di rawat inap Ruang Melati (anak) RSUD Majalengka. Berikut adalah gambaran populasi pasien BPJS Kesehatan kelas 3 di RSUD Majalengka ruang Melati. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Random sampling. Menurut Sugiyono (2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Oleh karena itu penyebaran kuesioner ini akan dilakukan kepada 79 responden yang menggunakan fasilitas serta jasa Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan penelitian digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari, menelaah berbagai peraturan-peraturan, buku-buku, serta dokumentasi yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Lapangan, meliputi:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilapangan.
- b. Angket/kuesioner, yaitu digunakan sebagai instrumen pokok untuk mengumpulkan sejumlah data yang relevan dengan kebutuhan penelitian dengan memberikan pertanyaan secara tertulis kepada Pengguna (pasien) BPJS Kelas 3 di Ruang Melati RSUD Majalengka sebagai responden.

Untuk mengolah data angket mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD Majalengka ditempuh langkah- langkah sebagai berikut:

1. Seleksi lembar jawaban angket
2. Klasifikasi data/angket

3. Penilaian data, yaitu jawaban para responden diberi skor dengan menggunakan sistem Skala Likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial.
4. Tabulasi data
5. Pengujian validitas, reliabilitas dan normalitas data.
6. Deskriptif variabel penelitian

Untuk menguji kelayakan suatu angket yang akan disebarakan pada responden, maka perlu dilakukan pengujian yaitu pengujian validitas. Karena syarat suatu instrumen yang baik adalah valid dan reliabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment menurut Pearson. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas kuesioner/angket dengan tujuan penelitian. Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan yaitu dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Karena dalam penelitian ini jumlah populasi dan sampelnya > 50 maka uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov melalui pendekatan monte carlo.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka yang berlokasi Jl. Kesehatan No.77, Majalengka Wetan, Kec. Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45411. Waktu penelitian ini diperkirakan selama 6 bulan, yaitu dari bulan Januari sampai Juni 2023. Penelitian ini dijadwalkan selama ± 6 bulan mulai dari bulan Januari sampai bulan juni 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terbagi ke dalam dua bagian, yaitu pembahasan deskriptif dan pembahasan verifikatif. Pembahasan deskriptif dikaji berdasarkan hasil analisis yang menggunakan perhitungan nilai rata-rata, standar deviasi dan rentang nilai sedangkan, pembahasan verifikatif dikaji berdasarkan path analysis (analisis jalur) dan pengujian hipotesis. Pembahasan deskriptif variabel penelitian diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1.
Rekapitulasi analisis deskriptif variabel penelitian

Variabel	Nilai Rata-rata	St. Deviasi	Kategorisasi
Variabel kualitas pelayanan publik	4,34	0,559	Sangat baik
Variabel kepuasan pengguna (pasien)	4,28	0,594	Sangat Baik

Sumber: Pengolahan data angket, 2023

Dari hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik yang memiliki nilai rata-rata sebesar 4,34, dengan demikian kualitas pelayanan publik dikategorikan sangat baik. Hal ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna (pasien) pada RSUD Majalengka, sehingga pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pasien sangat baik yang dibentuk berdasarkan dimensi.

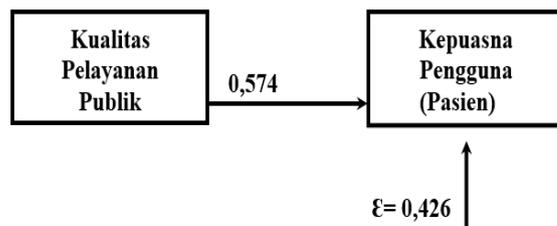
Hasil analisis membuktikan bahwa nilai rata-rata kepuasan pengguna (pasien) sebesar 4,28, sehingga kepuasan pengguna (pasien) dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan pengguna (pasien) pada RSUD Majalengka dinilai sangat baik dan telah sesuai dengan standar kepuasan pengguna (pasien) yang ditetapkan berdasarkan dimensi kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap layanan kesehatan (termasuk hubungan antar manusia), kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Pembahasan verifikatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel, sehingga dapat memberikan posisi bahwa penelitian yang dilakukan saat ini apakah mendukung, menjawab atau bahkan menolak teori.

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (pasien). Hasil ini memberikan makna bahwa peran kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah pelayanan baik rumah sakit daerah maupun rumah sakit swasta terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien. Temuan secara empiris menunjukkan bahwa pengaruh secara langsung dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna (pasien) memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini didasarkan adanya keterkaitan atau hubungan korelasi yang kuat antara kepuasan pengguna (pasien) dengan kualitas

pelayanan publik, sehingga dapat dijelaskan apabila kualitas pelayanan publik semakin tinggi maka kepuasan pengguna (pasien) akan semakin meningkat dan begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan publik rendah maka kepuasan pengguna (pasien) akan menurun.

Berdasarkan hasil pembahasan verifikatif, maka diilustrasikan kesimpulan sebagai berikut:



SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada RSUD Majalengka tentang pengaruh Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna (pasien) pada RSUD Majalengka di Ruang Melati (anak), penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh Direktur Rsud Majalengka dan paara Karyawan sudah sangat baik, yang dibuktikan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,34 dan standar deviasi 0,559 dengan predikat sangat baik, namun ada beberapa aspek yang memiliki nilai dibawah rata rata dan ini harus sedikit dibenahi antara lain:
 - a. Tangibles (berwujud) dengan indikatornya kualitas pelayanan kesehatan berupa fasilitas rumah sakit, dari mulai fasilitas medis dan fasilitas umum lainnya serta perlengkapan medis yang kurang untuk memadai para pengguna pasien.
 - b. Reability (kehandalan) dengan indikatornya kualitas pelayanan kesehatan berupa pelayanan tenaga medis kepada para pasien yang belum optimal, serta ketepatan dan kecepatan dalam melakukan tindakan yang kurang optimal.
2. Pelaksanaan kepuasan pengguna (pasien) yang diterapkan oleh Direktur Rsud Majalengka dan para Karyawan sudah sangat baik, yang dibuktikan dengan

perolehan nilai rata-rata sebesar 4,28 dan standar deviasi 0,594 dengan predikat sangat baik, namun ada beberapa aspek yang memiliki nilai dibawah rata rata dan ini harus sedikit dibenahi antara lain:

- a. Kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan, pegawai didorong untuk memberikan sikap kepedulian terhadap pelayanan kepada pasien serta ada beberapa fasilitas umum rumah sakit dan fasilitas medis dan non medis yang kurang optimal.
 - b. kepuasan terhadap kualitas layanan kesehatan, dalam hal ini pegawai medis dan non medis dituntut untuk selalu memberikan pelayanan kepada pasien tepat waktu dan akurat dalam melakukan pemeriksaan, serta waktu tunggu pasien pulang yang harus diminimalisir kecepatannya.
3. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kepuasan pengguna (pasien). Yang dibuktikan dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 0,574 dan tingkat signifikansi sebesar 10,182. Hal ini berarti nilai thitung lebih besar dari ttabel. Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna (pasien).

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas Dumilah. 2018. *Analisis Kebijakan Kesehatan Prinsip Dan Aplikasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Banga Wempy. 2018. *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Cahyono Tri. 2015. *Statistik Uji Normalitas*. Purwokerto: Yayasan Sanitarian Banyumas (Yasamas)
- Darmawan Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT RemajaRosdakarya Offset
- Erika, Revida dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan KitaMenulis
- Keban T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep Teoridan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Maila, El Izzah. 2021. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri*. Kediri: Strada Press
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, Amy Y.S.2020.*Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sellang Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Profil RSUD Majalengka tersedia dari data Kearsipan RSUD Majalengkatahun 2023