

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS

Effect of Service Quality on BPJS Patient Trust and Satisfaction

Safitri Puji Rahayu^{1*}, Nuryakin², Arni Surwanti³^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*Korespondensi Penulis : safitripujirahayu19@gmail.com

Di Indonesia kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan masih menjadi permasalahan yang sering di keluhkan oleh masyarakat, Fasilitas layanan kesehatan publik di era jaminan kesehatan nasional (JKN) masih banyak kelemahan, kondisi ini dapat di lihat dan di nilai dari banyaknya keluhan masyarakat pengguna BPJS. Untuk itu, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap berjalan efektif agar menimbulkan adanya kepercayaan dan kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah Semua pasien pengguna layanan BPJS Poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal sebanyak 130 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis pada penelitian ini dengan menggunakan SEM dengan software AMOS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS Poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Pasien

Abstract

In Indonesia, satisfaction with health facility services is still a problem that is often complained of by the public. Public health service facilities in the era of national health insurance (JKN) still have many weaknesses, this condition can be seen and assessed from the many complaints of BPJS users. For this reason, hospitals need to improve the quality of services to continue to run effectively in order to create trust and patient satisfaction. The purpose of this study was to see the effect of service quality on the trust and satisfaction of BPJS patients at RSUD KH. David Arif Kuala Tungkal. This research uses quantitative research with cross sectional research design. The sample in this study were all patients using BPJS services at the Internal Medicine Clinic at RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal as many as 130 people with a sampling technique that is purposive sampling. The analysis in this study uses SEM with AMOS 24.0 software. The results showed that the quality of service had a positive and significant effect on the confidence of BPJS patients in the internal medicine polyclinic at RSUD KH. David Arif Kuala Tungkal. The quality of service has a positive and significant effect on patient satisfaction in the internal medicine clinic at the KH Hospital. Daud Arif Kuala Tungkal, and trust have a positive and significant effect on patient satisfaction of BPJS internal medicine polyclinic at RSUD KH. David Arif Kuala Tungkal. The quality of service affects the trust and satisfaction of BPJS patients in Internal Medicine Polyclinic at RSUD KH. David Arif Kuala Tungkal.

Keywords: Service quality; Trust; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Di Indonesia kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan masih menjadi permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Dalam penelitiannya di Negara cina menyebutkan bahwa tingkat ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan sebesar 24% (1).

Di Negara kita untuk di Indonesia sendiri dari beberapa penelitian menyebutkan, salah satunya penelitian yang hasilnya menyatakan bahwa dirumah sakit kota boyolali, prosentasi sebesar 18.6% pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Jadi dengan adanya pembuktian penelitian yang sudah dilakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya kondisi tersebut sudah dapat di pastikan bahwa kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan yang belum dapat di lakukan secara maksimal oleh pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia (2).

Tujuan dari Penelitian ini, untuk mengetahui kualitas pelayanan, terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS.

METODE

Penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah jenis penelitian dimana prosesnya dengan cara mengumpulkan data satu kali. Untuk proses penelitian yang dilakukan dapat berlangsung dalam waktu periode beberapa hari atau beberapa minggu untuk dapat mengetahui dan menjawab berbagai macam pertanyaan dalam sebuah riset atau penelitian (3).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah KH. Daud Arif Kuala tungkal yang beralamat di Jl. Syarif Hidayatullah, No. 14 Kuala Tungkal yang terletak diwilayah kabupaten Tanjung jabung barat dan berada disebelah timur ibu kota provinsi Jambi. Peneliti telah menyebarkan kuisioner dengan rentang waktu penelitian dimulai pada tanggal 14 mei-14 juni 2020. Responden pada penelitian ini melibatkan pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif kuala tungkal yang berjumlah 130 responden, dengan kuisioner yang berhasil diolah sebanyak 130 pasien (4).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah metode non probability sampling dengan penentuan sampel menggunakan purposive sampling. Pengambilan sampel dalam purposive sampling dibatasi yang artinya pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan peneliti, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memiliki ataupun mereka yang memenuhi beberapa kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti (5).

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah: Pasien yang memiliki kartu BPJS yang sudah mendapatkan pelayanan sebelumnya di poliklinik penyakit dalam, pasien bersedia menjadi responden penelitian, pasien atau keluarga pasien yang berusia minimal 17 tahun, bersedia menjadi responden *informed consent* (6). Sedangkan Kriteria eksklusi pada penelitian ini: Pasien yang baru memiliki kartu BPJS, pasien menolak menjadi responden, pasien tidak dapat membaca dan menulis, pasien yang tidak mengikuti jalannya penelitian dari awal sampai akhir (6).

Jumlah sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Berkaitan dengan hal tersebut, ukuran sampel untuk SEM menggunakan estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel (4). Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 130 pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal (4).

Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan AMOS versi 24.0 dengan kerangka pemikiran yang cukup kompleks dan dapat membantu peneliti apabila terdapat variabel yang memediasi pengaruh tersebut (4).

HASIL

Penelitian ini menggunakan alat analisis berupa *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan AMOS versi 24.0 dengan kerangka kerja yang cukup kompleks dan dapat membantu peneliti jika terdapat variabel yang memediasi pengaruh tersebut (7).

Dikatakan sudah cukup valid apabila nilai *loading factor* 0,05 (8). Indikator dari sebuah variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *Variance Extracted* (VE) adalah $\geq 0,05$ (8), dan nilai dari *Construct Reliability* (CR) adalah $\geq 0,06$ (4).

Tabel 1. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan jenis kelamin dengan usia

		Usia					Total	
		<20 th	21-30 th	31-40 th	41-50 th	>50 th		
Jenis_Kelamin	laki-laki	Count	8	18	9	12	17	64
		% of Total	6,2%	13,8%	6,9%	9,2%	13,1%	49,2%
	perempuan	Count	6	5	7	23	25	66
		% of Total	4,6%	3,8%	5,4%	17,7%	19,2%	50,8%
Total		Count	14	23	16	35	42	130
		% of Total	10,8%	17,7%	12,3%	26,9%	32,3%	100,0%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien poliklinik penyakit dalam sebagai responden didominasi oleh usia >50 tahun dengan jenis kelamin perempuan. Dimana pada usia tersebut merupakan usia yang rawan terhadap berbagai macam penyakit, jika tidak diimbangi dengan pola hidup yang sehat.

Tabel 2. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan jenis kelamin dengan pekerjaan

		Pekerjaan						Total	
		wirawasta	PNS	petani	pelajar/mahasiswa	IRT	tukang becak		
Jenis_Kelamin	laki-laki	Count	14	4	28	11	0	7	64
		% of Total	10,8%	3,1%	21,5%	8,5%	0,0%	5,4%	49,2%
	perempuan	Count	2	8	23	7	26	0	66
		% of Total	1,5%	6,2%	17,7%	5,4%	20,0%	0,0%	50,8%
Total		Count	16	12	51	18	26	7	130
		% of Total	12,3%	9,2%	39,2%	13,8%	20,0%	5,4%	100,0%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah Petani laki-laki yakni sebanyak 28 responden atau sekitar 21,5%, tidak begitu jauh dengan responden perempuan yakni sebanyak 23 responden atau sekitar 17,7%

Tabel 3. Hasil Tabulasi silang responden berdasarkan usia dengan pekerjaan

		Pekerjaan						Total	
		wirawasta	PNS	petani	pelajar/mahasiswa	IRT	tukang becak		
Usia	<20 th	Count	0	0	0	14	0	0	14
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	10,8%
	21-30 th	Count	0	2	14	4	3	0	23
		% of Total	0,0%	1,5%	10,8%	3,1%	2,3%	0,0%	17,7%
	31-40 th	Count	10	1	3	0	2	0	16
		% of Total	7,7%	0,8%	2,3%	0,0%	1,5%	0,0%	12,3%
	41-50 th	Count	2	4	10	0	13	6	35
		% of Total	1,5%	3,1%	7,7%	0,0%	10,0%	4,6%	26,9%
	>50 th	Count	4	5	24	0	8	1	42
		% of Total	3,1%	3,8%	18,5%	0,0%	6,2%	0,8%	32,3%
Total		Count	16	12	51	18	26	7	130
		% of Total	12,3%	9,2%	39,2%	13,8%	20,0%	5,4%	100,0%

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 3 menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar pasien poliklinik penyakit dalam yang menjadi responden pada penelitian ini bekerja sebagai Petani dengan usia >50 tahun, dimana usia tersebut merupakan usia menuju lansia, yang harus menjaga kesehatan diri dengan baik dan benar, agar terhindar dari berbagai macam penyakit.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading) ²	Nilai 1	Kesalahan Pengukuran (1 - λ_2)	Construct Reliability (α)
Kualitas Pelayanan	KP1	0,781	0,610	1	0,390	0,948
	KP2	0,865	0,748	1	0,252	
	KP3	0,791	0,626	1	0,374	
	KP4	0,883	0,780	1	0,220	
	KP5	0,723	0,523	1	0,477	
	KP6	0,801	0,642	1	0,358	
	KP7	0,688	0,473	1	0,527	
	KP8	0,758	0,575	1	0,425	
	KP9	0,86	0,740	1	0,260	
	KP10	0,857	0,734	1	0,266	
	Jumlah	8,007			3,550	
	(Σ Standardized loading) ²	64,112				
Kepercayaan	KPC1	0,741	0,549	1	0,451	0,984
	KPC2	0,785	0,616	1	0,384	
	KPC3	0,873	0,762	1	0,238	
	KPC4	0,683	0,466	1	0,534	
	KPC5	0,762	0,581	1	0,419	
	KPC6	0,824	0,679	1	0,321	
	KPC7	0,901	0,812	1	0,188	
	KPC8	0,899	0,808	1	0,192	
	KPC9	0,884	0,781	1	0,219	
	KPC10	0,85	0,723	1	0,278	
	Jumlah	8,202			1,073	
	(Σ Standardized loading) ²	67,273				
Kepuasan Pasien	KPU1	0,672	0,452	1	0,548	0,981
	KPU2	0,755	0,570	1	0,430	
	KPU3	0,864	0,746	1	0,254	
	KPU4	0,897	0,805	1	0,195	
	KPU5	0,690	0,476	1	0,524	
	KPU6	0,737	0,543	1	0,457	
	KPU7	0,857	0,734	1	0,266	
	KPU8	0,924	0,854	1	0,146	
	KPU9	0,770	0,593	1	0,407	
	KPU10	0,834	0,696	1	0,304	
	Jumlah	8,000			1,232	
	(Σ Standardized loading) ²	64,000				

Sumber: Hasil olahan data primer 2020

Tabel 4 menunjukkan bahwa Hasil pengujian dikatakan reliabel jika memiliki nilai *construct reliability* > 0,6. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai C.R pada 3 variabel penelitian yang nilai masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen penelitian tersebut *reliable* sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini (4).

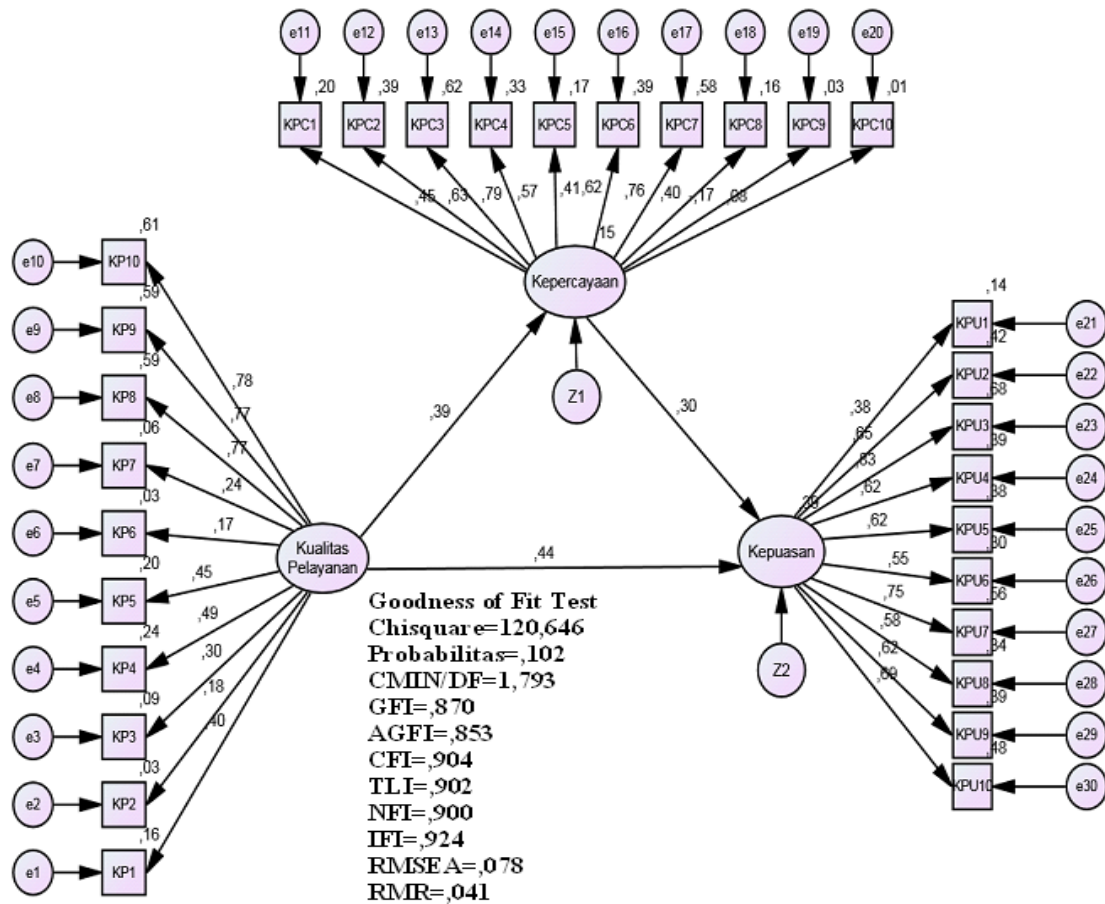
Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KPU10	2,000	5,000	-,171	-,795	-1,337	-2,113
KPU9	2,000	5,000	-,315	-1,465	-1,070	-2,490
KPU8	2,000	5,000	-,300	-1,396	-1,181	-2,549
KPU7	3,000	5,000	,404	1,878	-1,306	-2,041
KPU6	3,000	5,000	,207	,964	-1,594	-2,509
KPU5	2,000	5,000	,204	,949	-1,405	-2,269
KPU4	3,000	5,000	,254	1,185	-1,401	-2,260
KPU3	2,000	5,000	,352	1,637	-1,289	-2,000
KPU2	2,000	5,000	-,337	-1,568	-1,301	-2,028
KPU1	3,000	5,000	,026	,121	-1,288	-2,499
KPC10	3,000	5,000	-,068	-,315	-,375	-,873
KPC9	3,000	5,000	,328	1,525	-,733	-1,705
KPC8	2,000	5,000	,738	2,433	-,642	-1,494
KPC7	2,000	5,000	,637	2,466	-,458	-1,065
KPC6	2,000	5,000	,505	2,352	-,410	-,954
KPC5	1,000	5,000	,115	,537	-,075	-,175
KPC4	1,000	5,000	-,252	-1,172	,111	,258
KPC3	1,000	5,000	-,520	-2,418	,951	2,214
KPC2	1,000	5,000	-,370	-1,722	,947	2,204
KPC1	1,000	5,000	-,051	-,237	-,213	-,496
KP10	2,000	5,000	,213	,993	-,928	-2,161
KP9	2,000	5,000	,207	,965	-1,018	-2,370
KP8	2,000	5,000	,175	,814	-1,023	-2,381
KP7	2,000	5,000	,233	1,083	-,971	-2,260
KP6	2,000	5,000	,185	,863	-1,173	-2,530
KP5	3,000	5,000	,430	2,001	-1,369	-2,187
KP4	1,000	5,000	,095	,442	-,143	-,334
KP3	2,000	5,000	,213	,991	-,959	-2,232
KP2	2,000	5,000	,258	1,200	-,952	-2,217
KP1	1,000	5,000	-,579	-2,493	,545	1,268
Multivariate					4,459	1,988

Tabel 5 menunjukkan bahwa uji normalitas secara univariate mayoritas berdistribusi normal karena nilai critical ratio (c.r) untuk kualitas pelayanan, kepercayaan dan Kepuasan pasein berada dalam rentang -2,58 sampai +2,58. Sedangkan secara multivariate data memenuhi asumsi normal karena nilai berada didalam rentang $\pm 2,58$ (4).

Gambar 1 menunjukkan hasil uji Full Model dari uji *Goodness of Fit* dan menjelaskan hasil evaluasi model untuk model yang baik berupa Chisquare: 120, 646 Probabilitas: ,102, CMIN/DF: 1,793, GFI: 870, AGFI: ,853, CFI: ,904, TLI: ,902 NFI: ,900, IFI: ,924, RMSEA: 0,078 dan RMR: 0,041 (4).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati apakah koefisien jalur yang terdapat dalam model berhubungan secara signifikan. Kriteria signifikansi koefisien jalur adalah jika nilai C.R (Critical Ratio) 1,967 dan nilai $P = > 0,05$ (5).



Gambar 1. Uji model goodness of fit dengan menggunakan AMOS

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Hipotesis
Kualitas Pelayanan	->	Kepercayaan	,398	,154	2,588	0,000	Positif
Kualitas Pelayanan	->	Kepuasan pasien	,341	,132	2,582	0,000	Positif
Kepercayaan	->	Kepuasan pasien	,233	,103	2,268	0,000	Positif

Tabel 6 menunjukkan hasil Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien, Parameter estimasi nilai koefisien *standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,398 dan nilai C.R 2,588 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Pasien positif. Artinya semakin baik Kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan Kepercayaan Pasien. Pengujian pengaruh kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$), sehingga (H1) yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terdukung. Hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Parameter estimasi nilai koefisien *standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,341 dan nilai C.R 2,582 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien positif. Artinya semakin baik Kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Pengujian pengaruh kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$), sehingga (H2) yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terdukung. Dan hasil Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien dengan hasil Parameter estimasi nilai koefisien *standardized regression weight* diperoleh sebesar 0,233 dan nilai C.R 2,268 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien positif. Artinya semakin baik Kepercayaan Pasien maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien. Pengujian pengaruh kedua variabel tersebut menunjukkan nilai probabilitas 0,000 ($P < 0,05$), sehingga (H3) yang menyatakan Kepercayaan Pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien terdukung (5).

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	keterangan
H1	Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh Positif Terhadap Kepercayaan Pasien Artinya: Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepercayaan Pasien	Diterima dan signifikan
H2	Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien Artinya: Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien	Diterima dan signifikan
H3	Kepercayaan Pasien mempunyai pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien Artinya: Kepercayaan Pasien dapat meningkatkan Kepuasan Pasien	Diterima dan signifikan

PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pasien di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Hal ini berarti hipotesis pertama terbukti, bahwa semakin tinggi Pelayanan kesehatan yang diberikan dan dilakukan oleh para tenaga medis yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan dalam Hal ini adalah RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal kepada para pasien, maka akan mempengaruhi tingkat Kepercayaan pasien pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di RSUD tersebut. Demikian pula sebaliknya semakin rendah Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien maka akan semakin rendah tingkat Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tim medis maupun staff yang memberi pelayanan kesehatan kepada pasien. Menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk pasien dengan pelayanan yang sesuai serta kompeten, memberikan kepercayaan serta kepuasan pasien dengan cara berkomunikasi yang baik, dan pengambilan keputusan yang tidak sepihak (9).

Hasil pengujian hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai yang signifikan maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan program BPJS yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal. Kepercayaan ini merupakan suatu bagian kognitif dari faktor psikologis. "maksudnya dari penjelasan tersebut bahwa kepercayaan sangat berhubungan dengan rasa yakin seseorang tentang suatu keadaan yang benar atau salah dengan melihat adanya suatu bukti nyata (10).

Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien di RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal, Hal ini berarti hipotesis ketiga terbukti, bahwa semakin pasien percaya terhadap penanganan yang diberikan oleh tim medis maka akan meningkatkan dari Kepuasan Pasien itu sendiri. Kepuasan pasien merupakan sebuah perasaan yang kuat (*feeling*) dimana pasien akan merasakan puas dari pelayanan yang diberikan oleh tim medis yang mana dari keseluruhan tindakan yang memenuhi ekspektasi dan harapan mereka (11).

Batasan dari Penelitian ini, menggunakan sampel keseluruhan dari pasien BPJS yang ada di poliklinik penyakit dalam, secara keseluruhan belum meneliti secara terfokus terhadap kelas yang ada dalam sistem BPJS.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan pasien maka rumah sakit harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin baik pula terhadap kepuasan pasien, sehingga diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan hasil yang optimal dan semakin rumah sakit memberikan penanganan yang baik kepada pasien, tentunya akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan yang diterima oleh pasien.

SARAN

Diharapkan dengan adanya kepuasan yang diterima oleh pasien, rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan ke pasien, untuk sekarang dan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Shan L, Li Y, Ding D, Wu Q, Liu C, Jiao M, et al. Patient satisfaction with hospital inpatient care: Effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PLoS One*. 2016;11(10):1–18.
2. Rusminingsih E, Elsera C. Analisis kepuasan pelayanan keperawatan pada pasien peserta Jaminan

- Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali. Urecol Proceeding. 2017;(February):69–77.
3. Sekaran U, Bougie R. Research Method For Business: A Skill Building Approach [Internet]. edisi 5. new york: John Wiley @ Sons; 2010. Available from: https://books.google.co.id/books?id=a__YI3TJQuAC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false
 4. Ghozali I. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). [Internet]. edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014. Available from: <https://digilib.undip.ac.id/2012/10/04/structural-equation-modeling-metode-alternatif-dengan-partial-least-square/>
 5. Ghozali I. Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2017.
 6. Sekaran U, Bougie R. Research Methods for business. edisi 4, b. Jakarta: willey; 2013. 424 p.
 7. haryono siswoyo. METODE SEM UNTUK PENELITIAN MANAJEMEN : AMOS, LISREL & PLS [Internet]. Jakarta: PT. LUXIMA METRO MEDIA; 2017. Available from: <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=36515&pRegionCode=STIKOMSBY&pClientId=701>
 8. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi [Internet]. 7th ed. semarang: Undip : Semarang.,; 2013. Available from: https://dinuslib.web.id/katalog/?p=show_detail&id=6197
 9. Mosadeghrad AM. Factors influencing healthcare service quality. Int J Heal Policy Manag. 2014;3(2):77–89.
 10. kottler. Manajemen Pemasaran [Internet]. 12th ed. Jakarta: erlangga; 2012. Available from: <http://www.andrianikusumawati.lecture.ub.ac.id/files/2014/07/ANDRIANI-Manajemen-Pemasaran-Terjemahan-Kotler.pdf>
 11. Kotler P, Kevin L, Keller. Manajemen Pemasaran [Internet]. 13th ed. Adi Maulana YSH, editor. Jakarta: erlangga; 2011. Available from: <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20394300>