

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Citra Klinik Pratama Universitas Riau Sehati I

Syahrul Gunawan<sup>1\*</sup>, Zulkarnain<sup>2</sup>, Samsir<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia.

**Abstrak.** *Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan tidak lagi berpusat pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan lanjutan, tetapi harus diselenggarakan sesuai kebutuhan medisnya. Prinsip ini akan memfokus pada pelayanan kesehatan dasar/fasilitas kesehatan dasar, seperti puskesmas/ klinik, yang akan menjadi jalan utama bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi alasan penelitian ini dilaksanakan. Dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap citra klinik pratama Universitas Riau sehati 1. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan melakukan survei kepada 96 sampel pasien BPJS. Hasil penelitian ini yaitu: 1. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dengan nilai koefisien jalur pengaruh ( $\rho_{yx}$ ) 0,598. 2. Kepuasan pasien BPJS berpengaruh terhadap citra klinik sebesar ( $\rho_{zy}$ ) 0,650. 3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra klinik sebesar ( $\rho_{zx}$ ) 0,172. Klinik Pratama Universitas Riau Sehati 1 memiliki citra positif dimata pasien BPJS karna telah memberikan layanan terbaik mereka.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Citra Klinik; BPJS; Fasilitas Kesehatan.*

**Abstract.** *Patient satisfaction is an important factor in evaluating quality services, to improve the quality of health services for BPJS Health participants, health services are no longer centered on hospitals or advanced health facilities, but must be organized according to his medical needs. This principle will focus on basic health services/basic health facilities, such as puskesmas/clinics, which will become the main way for BPJS Health participants to get health services. This is the reason why this research was carried out. Where this research aims to analyze the effect of service quality and patient satisfaction BPJS on clinical image pratama Universitas Riau sehati 1. The method in this research is quantitative with conducted a survey of 96 samples of BPJS patients. The results of this study are: 1. Quality services provided by the clinic affect the satisfaction of BPJS patients with influence path coefficient value ( $\rho_{yx}$ ) 0.598. 2. BPJS patient satisfaction affects the image clinic of ( $\rho_{zy}$ ) 0.650. 3. The quality of service affects the clinical image by ( $\rho_{zx}$ ) 0.172. The Primary Clinic of Riau Sehati 1 University has a positive image in the eyes of BPJS patients for providing their best service.*

**Keywords:** *Service Quality; Patient Satisfaction; Clinical Image; BPJS; Medical Facility.*

\*Author. Email: [syahrulgunawan@gmail.com](mailto:syahrulgunawan@gmail.com) <sup>1\*</sup>

## **Pendahuluan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan suatu badan yang berbasis hukum dengan tugas melakukan penyelenggaraan jaminan kesehatan yang tujuannya memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat yang preminya terjangkau serta dengan jangkauan yang lebih luas. Berdasarkan data nasional yang tercatat, hingga bulan Desember 2020 total peserta Jaminan Kesehatan Nasional Indonesia menyentuh angka 222,5 juta (Sudrajat, 2020). Pelayanan kesehatan BPJS fokus pada pelayanan kesehatan dasar fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), meliputi puskesmas serta klinik. Maka dari itu, mengingat dampak pelaksanaan jaminan kesehatan nasional di masa mendatang, akan menyebabkan peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan dasar harus tetap terjaga. Kepuasan pasien merupakan faktor yang perlu diperhatikan untuk melakukan evaluasi dalam hal berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima pelayanan. Melalui evaluasi pelayanan tersebut diharapkan fasilitas pelayanan kesehatan tetap stabil dan berkembang secara berkesinambungan. Untuk meningkatkan taraf layanan kesehatan pada anggota yang terdata di BPJS Kesehatan, layanan kesehatan yang diterima bukan lagi berpusat pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan lanjutan (faskes), namun mesti diselenggarakan berdasarkan apa yang dibutuhkan terkait kesehatannya. Hal seperti itu memaksa pemberi layanan kesehatan untuk fokus pada pelayanan kesehatan dasar (FKTP)/fasilitas kesehatan dasar, misalnya puskesmas dan klinik, bisa disebut sebagai jalan yang diutamakan bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Salah satu upaya untuk memperkuat pembangunan fasilitas kesehatan dan medis tingkat dasar adalah dengan harapan tenaga medis dan kesehatan tingkat dasar memiliki kemampuan untuk menguasai pengetahuan terkini tentang memprediksi, mendeteksi, melihat gejala, mendiagnosa dan manajemen komprehensif bermacam-macam penyakit. Kepuasan pasien merupakan faktor utama

untuk melakukan evaluasi dalam hal berkualitas atau tidaknya pelayanan dengan melakukan pengukuran derajat respon dari yang membutuhkan layanan usai menerima layanan (Wildan et al., 2015). Menciptakan kepuasan untuk pasien dengan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan citra baik bagi instansi tersebut. Klinik RSP Universitas Riau juga sebagai faskes rujukan tingkat pratama. Artinya, secara kriteria atau tipe, Klinik RSP Universitas Riau telah memiliki kelengkapan pelayanan yang optimal dalam memberikan layanan kesehatan bagi pasien BPJS. Menyediakan fasilitas sanitasi yang bersih, kamar perawatan yang rapi dan petugas kesehatan yang berpakaian rapi, menciptakan keamanan dalam layanan yang diberikan, kelengkapan rekam medis, serta menginformasikan terkait tindakan yang dilakukan. Akibatnya, kualitas pelayanan menjadi fokus penelitian yang mempengaruhi kepuasan pasien. Melalui penilaian ini, fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat terus dipertahankan dan dikembangkan. Klinik RSP Universitas Riau terus melakukan usaha untuk menciptakan peningkatan hasil kerja para pemberi layanan kesehatan melalui pemberian layanan kesehatan yang maksimal bagi yang membutuhkan layanan kesehatan.

Klinik RSP Universitas Riau memiliki komitmen Dengan mengutamakan kualitas, kenyamanan, dan memberikan pelayanan terbaik, berkomitmen untuk menjadi klinik dan pusat penelitian yang berorientasi pada pelanggan bagi para akademisi di Universitas Riau. Klinik RSP Universitas Riau mempunyai tenaga medis yang berkompeten dan memiliki banyak pengalaman serta mengutamakan keamanan penerima layanan yang difasilitasi kelengkapan medis berteknologi tinggi. Klinik RSP Universitas Riau akan menjadi klinik yang selalu menjaga kualitasnya demi memaksimalkan kepuasan penerima layanan. Ditambah lagi dengan adanya Rumah Sakit Pendidikan Universitas Riau yang juga masih dalam satu kepemimpinan dengan Klinik Pratama Universitas Riau Sehati Satu membuat kedua balai kesehatan ini harus mengoptimalkan kinerjanya masing-masing, karna secara tidak langsung, baik klinik dan Rumah sakit Universitas Riau akan saling mempengaruhi citra mereka bila di salah satunya memberikan pelayanan terbaik, maka citranya dimata

masyakat atau pasien akan dinilai baik/sangat baik, jika terdapat pelayanan yang kurang baik di mata pasien maka akan dapat mempengaruhi citra untuk klinik ataupun rumahsakit Universitas Riau.

Tabel 1. WTA (Walk thought audit)

41	KOTA PEKAN BARU	Klinik Sari Husada	Klinik Pratama	76,32	19
42	KOTA PEKAN BARU	Klinik Sarnah	Klinik Pratama	77,50	6
43	KOTA PEKAN BARU	Klinik Cendana Husada	Klinik Pratama	77,50	20
44	KOTA PEKAN BARU	Klinik Salsa	Klinik Pratama	78,85	26
45	KOTA PEKAN BARU	Klinik Annisa Medika	Klinik Pratama	78,72	39
46	KOTA PEKAN BARU	Klinik Indi Medika	Klinik Pratama	78,75	8
47	KOTA PEKAN BARU	Klinik Sejahtera	Klinik Pratama	79,17	6
48	KOTA PEKAN BARU	Klinik Taibata	Klinik Pratama	79,38	8
49	KOTA PEKAN BARU	Klinik UMRI	Klinik Pratama	79,58	12
50	KOTA PEKAN BARU	Klinik Hangtuah Medika	Klinik Pratama	79,74	19
51	KOTA PEKAN BARU	Klinik Labuh Baru	Klinik Pratama	80,00	8
52	KOTA PEKAN BARU	KLINIK ABDUL HADY	Klinik Pratama	80,00	10
53	KOTA PEKAN BARU	Klinik Pazu Medika	Klinik Pratama	80,00	23
54	KOTA PEKAN BARU	Klinik Selvia Medika	Klinik Pratama	80,56	9
55	KOTA PEKAN BARU	Klinik Anugrah Medika	Klinik Pratama	80,63	24
56	KOTA PEKAN BARU	Harapan Raya	Puskesmas	80,83	6
57	KOTA PEKAN BARU	Klinik Keluarga	Klinik Pratama	81,25	8
58	KOTA PEKAN BARU	Klinik dr. Sani	Klinik Pratama	81,36	11
59	KOTA PEKAN BARU	Klinik Annisa Medika 2	Klinik Pratama	81,43	35
60	KOTA PEKAN BARU	Klinik Uora Medika	Klinik Pratama	81,48	27
61	KOTA PEKAN BARU	ICLI REM 031 / WRI	Klinik Pratama	81,67	6
62	KOTA PEKAN BARU	Klinik Mulya	Klinik Pratama	81,82	11
63	KOTA PEKAN BARU	Klinik Medika Saltabila	Klinik Pratama	82,14	7
64	KOTA PEKAN BARU	Klinik Tiga Permata	Klinik Pratama	82,73	11
65	KOTA PEKAN BARU	Klinik Bunda Medical Centre	Klinik Pratama	83,33	15
66	KOTA PEKAN BARU	Klinik Pramuka	Klinik Pratama	84,00	10
67	KOTA PEKAN BARU	Klinik dr. Misbah BMC	Klinik Pratama	84,02	41
68	KOTA PEKAN BARU	Klinik Mitra Keluarga	Klinik Pratama	84,29	7
69	KOTA PEKAN BARU	Klinik Harapan Medika	Klinik Pratama	84,84	32
70	KOTA PEKAN BARU	KLINIK KARYA BAKTI	Klinik Pratama	85,00	3
71	KOTA PEKAN BARU	Klinik Doktor Bastian	Klinik Pratama	85,56	27
72	KOTA PEKAN BARU	Klinik Permata Ibu	Klinik Pratama	85,65	23
73	KOTA PEKAN BARU	Klinik Amanah Ayah Bunda	Klinik Pratama	86,09	23
74	KOTA PEKAN BARU	KLINIK GARUDA SEHAT	Klinik Pratama	86,36	11
75	KOTA PEKAN BARU	Klinik Mercy	Klinik Pratama	86,54	26
76	KOTA PEKAN BARU	Klinik Indo Sehat	Klinik Pratama	86,67	9
77	KOTA PEKAN BARU	Klinik Bakti	Klinik Pratama	86,67	6
78	KOTA PEKAN BARU	Klinik Dewi Sehat	Klinik Pratama	87,50	4
79	KOTA PEKAN BARU	KLINIK PRATAMA UNRI SEHATI I	Klinik Pratama	87,50	0
80	KOTA PEKAN BARU	KLINIK BAHRI MEDIKA	Klinik Pratama	88,00	10

Sumber: Data Klinik Pratama Universitas Riau Sehati I

Berikut merupakan hasil penilaian pasien BPJS kepada Klinik Pratama Universitas Riau Sehati Satu dengan rentan nilai 0 hingga 100, klinik Pratama RSP UNRI mendapatkan nilai 87.50, meski telah termasuk kedalam kategori baik, ini mendakan masih terdapat beberpa kinerja yang harus dioptimalkan pihak klinik untuk bisa mendaptkan penilaian sempurna dari para pasiennya.

Tabel 2. Jumlah Kapitasi Pasien BPJS Klinik Pratama Universitas Riau sehati I

No	Bulan	Jumlah
1	Agustus 2020	102
2	September 2020	153
3	Oktober 2020	167
4	November 2020	179
5	Desmber 2020	178
6	Januari 2021	152
7	Februari 2021	163
8	Maret 2021	155
9	April 2021	276
10	Mei 2021	516
11	Juni 2021	526
12	Juli 2021	564
13	Agustus 2021	579
14	September 2021	618
15	Oktober 2021	645

Sumber: Data Kelinik Pratama Universitas Riau Sehati 1.

Dari keseluruhan pemaparan yang telah diuraikan, perlu adanya pengujian yang konprehensif terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik RSP Universitas Riau diduga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS juga terhadap citra klinik tersebut.

## Tinjauan Literatur

### Citra Perusahaan

Menurut (Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. M.M, Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M, 2020) dalam citra e-marketing dalam UMKM perusahaan diharapkan mampu memberikan pengaruh pemikiran konsumen dengan mengkombinasikan iklan, hubungan masyarakat, kondisi fisik, dari mulut ke mulut, serta yang sudah mengalami sendiri bagaimana layanan yang mereka terima terkait penggunaan barang dan jasa. Menurut hal tersebut terlihat konsumen mempercayai perusahaan mempunyai kapabilitas untuk membuat pengaruh pada asumsi konsumen terhadap produk yang mereka tawarkan serta memiliki dampak pada tindakan konsumtif dari konsumen. Citra perusahaan memberikan suatu kesan, suasana hati, dan citra masyarakat terhadap suatu perusahaan, dan kesan ini sengaja dimunculkan oleh suatu objek, individu, atau organisasi. Soemirtat dan Adiarto juga mengatakan, salah satu indikatornya adalah sikap, yang berarti lebih cenderung untuk melakukan tindakan, mempersepsi, berpikir, dan merasakan ketika berhadapan dengan gagasan, objek, keadaan, dan nilai (Subagiyo & Budiman, 2019). Sikap bukanlah perilaku, namun menentukan lebih memilih untuk bertindak seperti apa (Subianto, 2007). Elemen kelengkapan informasi terkait citra perusahaan adalah:

#### 1) Kepribadian

Seluruh karakter perusahaan yang diketahui target tujuan, misalnya kepercayaan yang tumbuh pada suatu perusahaan serta perusahaan yang dianggap dapat bertanggung jawab dan masalah sosial. Target tujuan memahami karakter suatu perusahaan misalnya munculnya rasa percaya pada perusahaan yang bertanggung jawab.

- 2) Reputasi  
Merupakan hak dari perusahaan serta mendapat kepercayaan dari target tujuan dikarenakan apa yang telah dialaminya ataupun melalui kerabatnya. Menurut Harrison (2000), sebuah perusahaan mempunyai reputasi untuk pelayanan yang cepat, kualitas yang bagus, dan consumer care (Kurniasih et al., 2019).
- 3) Nilai  
Nilai-nilai perusahaan, yaitu tradisi perusahaan, meliputi tindakan manajemen yang memperhatikan konsumen, serta pegawai yang reponsif apabila ada konsumen yang mengeluh.
- 4) Identitas Perusahaan  
Memudahkan untuk memperkenalkan perusahaan kepada publik sasaran, melalui logo, warna, dan jargon (Santoso & Toruan, 2018).

Menurut (Lili Suryati, 2015) dalam manajemen pemasaran citra perusahaan dapat memberikan keunggulan bersaing dan citra tersebut dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan total produk yang terjual (improve sales), menjadi pendukung untuk launching new product (support new product development), menmbah kepercayaan relasi keuangan (strengthen employee relation), harmonisasi hubungan karyawan (harmonize employee relation), best boost recruitment, mampu mempertahankan perusahaan walaupun masa sulit (survive in managing crisis) atau membantu selama krisis.

### **Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Penilaian layanan atau bagaimana kualitasnya merupakan pencapaian yang dituju perusahaan serta diupayakan untuk melakukan pemenuhan keinginan konsumen untuk bisa dinilai unggul dalam hal kualitasnya. Layanan yang dinilai kualitasnya merupakan refleksi dari persepsi konsumen yang mengevaluasi layanan yang didapatkannya pada suatu waktu. Penilaian kualitas dari layanan ini berdasarkan pada keadaan serta kebutuhan dari penerima layanan (Suparman, 2017).

Dapat diketahui bahwa Definisi kualitas pelayanan terutama memiliki dua faktor yang mempengaruhinya, yaitu pelayanan yang

diharapkan konsumen (expected service) dan realita dari pelayanan yang diberikan konsumen (perceived service) (Fajri Muhtadi et al., 2020). Adapun dimensi lain yang juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa atau layanan kesehatan adalah:

- 1) Kualitas interaksi  
Tingkat pertama menggambarkan persepsi konsumen tentang kualitas layanan secara keseluruhan, yang mencakup 3 indikator sebagai berikut:
  - a. Sikap  
Pendapat konsumen terkait cara pelayanan yang mereka terima.
  - b. Perilaku  
Artinya, pandangan konsumen terkait perilaku yang ditunjukkan oleh pemberi layanan.
  - c. Pengalaman  
Pendapat konsumen mengenai kehandalan atau kesesuaian pengalaman pelayan dengan pekerjaan yang dilakukannya.
- 2) Kualitas lingkungan fisik  
Tingkat kedua berkaitan dengan dimensi pokok yang dipergunakan penerima layanan dalam mengevaluasi layanan. Berkualitas atau tidaknya lingkungan fisik ditentukan oleh 3 indikator, yaitu:
  - a. Keadaan lingkungan  
Artinya, nilai yang diberikan konsumen terkait keamanan dan kenyamanan.
  - b. Desain  
Artinya, nilai dari konsumen terhadap posisi letak/ ruang.
  - c. Tangibilitas
  - d. Artinya, nilai dari konsumen terhadap fasilitas fisik yang diberikan.
- 3) Kualitas hasil  
Pada saat yang sama, di lapisan ketiga, ini mengidentifikasi sub-dimensi dari setiap item yang merupakan dimensi utama. Ada juga tiga indikator kualitas keluaran atau hasil, yaitu:
  - a. Waktu menunggu  
Nilai dari konsumen terkait manajemen waktu tunggu yang seharusnya ditetapkan.
  - b. Faktor sosial  
Artinya, nilai dari konsumen lain mengenai kesan perusahaan.

c. Valensi

Ini adalah persepsi konsumen dari apa yang mereka alami (Utama, 2003).

### **Pelayanan Kesehatan**

Layanan kesehatan melibatkan fasilitas pemberi layanan kesehatan untuk umum. Layanan kesehatan merupakan sebuah konsep yang dicanangkan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan kesehatan bagi publik. Layanan kesehatan didefinisikan juga sebagai sesuatu yang terkonsep yang digunakan untuk memfasilitasi pelayanan jangka panjang dan berkesinambungan kepada masyarakat (Kontu & Kesehatan, 2021). Berdasarkan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, layanan kesehatan merupakan bentuk usaha pencegahan serta memberikan jaminan kesehatan, pemeliharaan serta proses untuk membantu sembuh dari suatu keadaan, membantu individu untuk pulih kembali, kelompok, keluarga, dan/atau publik, yang dilakukan per-individu ataupun secara berkelompok (Nursofwa et al., 2020). Menurut Prof. Dinas Kesehatan. PhD. Soekijo Notoatmojo merupakan satu dari beberapa sistem layanan kesehatan yang fokusnya untuk memberikan layanan preventif (mencegah) serta promotif (memaksimalkan kesehatan) bagi masyarakat.

### **Kepuasan Pelanggan (Pasien)**

Menurut (Freddy Rangkuti, 2017) dalam Customer care excellence rasa puas konsumen yaitu suasana hati yang baik atau buruk setelah menerima suatu layanan dan melakukan perbandingan dengan apa yang mereka ekspektasikan. Puas atau tidaknya pelanggankonsumen biasanya ditentukan oleh hasil kerja produk (Perceived Performance) bila dilakukan perbandingan dengan harapan pengguna layanan, dan tergantung konsumen menjelaskan atau tidak penyimpangan atau kesenjangan antara hasil kerja dengan harapan. Jika hasil kerja tidak melebihi apa yang diekspektasikan, pengguna layanan tidak mendapatkan kepuasan. Apabila kinerjanya sesuai dengan yang diekspektasikan, pelanggan akan mendapatkan rasa puas. Pada saat yang sama, pelanggan sangat puas atau bahkan senang jika kinerja melebihi harapan. Rasa puas dari pengguna layanan adalah respon emosi

terhadap perbandingan yang mereka lakukan antara realita yang diterima dengan apa yang diekspektasikan.

Komponen pokok pada pengertian rasa puas yang dirasakan penerima layanan, yaitu:

- 1) Jenis tanggapan (tanggapan emosional/afektif dan kognitif) dan intensitas tanggapan (dari kuat ke lemah, biasanya tercermin dalam istilah seperti "sangat puas", "netral", "sangat senang", "frustrasi", dll.
- 2) Kefokusan tanggapan, meliputi produk, konsumsi, keputusan pembelian, tenaga penjual, toko, dll.
- 3) Waktu respons, yaitu pasca konsumsi, pemilihan pasca pembelian, akumulasi pengalaman, dll.

Mengenai apa yang mengukur kepuasan pelanggan, setidaknya ada enam konsep inti yang serupa, yaitu:

- 1) Rasa puas yang dirasakan konsumen secara menyeluruh melakukan pengukuran pada rasa puas konsumen pada produk/jasa perusahaan serta melakukan evaluasi, melakukan perbandingan dengan rasa puas secara menyeluruh pada produk dan jasa dari perusahaan sejenis.
- 2) Dimensi rasa puas konsumen melakukan identifikasi dimensi pokok rasa puas konsumen, mengajukan permintaan pada konsumen untuk memberikan penilaian produk/jasa perusahaan mengacu pada biaya pembelian, responsifitas pada layanan, kelengkapan fasilitas serta melihat sikap kesopanan dan menyapa dengan ramah dari pemberi layanan, mengajukan permintaan pada konsumen untuk memberikan penilaian pada produk/jasa dari perusahaan sejenis dengan indikator yang sama. Menanyakan dan mengajukan permintaan pada konsumen mengenai hal paling utama yang mampu mempengaruhi daya pilih mereka secara menyeluruh.
- 3) Pengkonfirmasi mengenai apa yang diharapkan atau rasa puas tidak dapat dilakukan pengukuran langsung, melainkan menarik kesimpulan yang berpatokan pada persetujuan atau tidak setuju mengenai apa yang diharapkan dengan realita yang didapatkan pada beberapa item yang

diutamakan.

- 4) Pembelian secara berulang dari koonsumen dilihat secara behavioral melalui pertanyaan mengenai keinginan konsumen untuk melakukan pembelian berulang atau beralih ke eprusahaan sejenis lain.
- 5) Keinginan konsumen untuk memberi penawaran atau promosi kepada kerabatnya merupakan tolak ukur utama untuk dilakukan analisis serta mengambil tindakan selanjutnya.
- 6) Rasa tidak puas konsumen pada beberapa item yang dijadikan patokan menentukan rasa tidak puas konsumen meliputi keluhan, mengembalikan produk, biaya garansi, product recall (menarik kembali produk dari pasar), gethok tular negatif, serta customer defections (konsumen memilih perusahaan lain yang sejenis) (Purbasari & Permatasari, 2018).

Pemahaman mengenai rasa puas terlebih dahulu harus paham mengenai cara individu membangun ekspektasinya. Ekspektasi dibentuk berdasarkan (1) apa yang pernah dialami dengan keadaan yang mirip atau sama, (2) apa yang ditanyakan oleh saudara atau kerabat, (3) apa yang ditanyakan dari rumah sakit itu sendiri. Maka dari itu, berhasil atau tidaknya suatu rumah sakit menciptakan rasa puas bagi penerima layanan tidak semata berdasar pada hasil kerjanya, namun juga dipengaruhi apa yang diekspektasikan oleh penerima layanan karna janji dari rumah sakit itu sendiri.

### Kerangka Pemikiran

Dengan adanya deskripsi tinjauan teori dan penelitian terdahulu serta adanya celah atau gap reasearch dari penelitian sebelumnya baik dari segi konsep, objek penelitian, masalah penelitian, maka menjadi landasan peneliti untuk mengembangkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Fanny (2015)

### Hipotesis

- H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- H2 : Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra klinik.
- H3 : Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap citra klinik.

## Metodologi Penelitian

### Desain Penelitian

Pendekatan kuantitatif dipilih pada penelitian ini, melalui penelitian sebab akibat (kausalitas). Analisis kausalitas dilakukan untuk menguji hubungan dari variabel yang telah ditentukan, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra kelinik. Kemudian dilanjutkan dengan menganalisis secara deskriptif untuk melihat gambaran masalah dan data yang diperoleh dari tiga variabel penelitian ini.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru dengan objeknya yaitu Klinik Pratama UNRI Sehati 1 atau lebih dikenal dengan sebutan Klinik Rumah Sakit Pendidikan Universitas Riau yang beralamat di Kampus Bina Widya, Jalan HR. Soebrantas KM.12,5. Simpang Baru, Panam, Tampan, Kota Pekanbaru.

### Pengumpulan Data

Metode survei dipilih untuk mengumpulkan data penelitian, sementara instrumen untuk mengumpulkan data digunakan kuessioner/ angket. Data yang dikumpulkan dengan kuessioner/ angket diukur dengan 5.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS. Analisis data dilaksanakan dalam beberapa teknik, meliputi pengujian normalitas, pengujian linieritas, dan uji hipotesis dengan uji regresi.

**Populasi**

Populasi yaitu semua bagian atau individu pada suatu cakupan lingkup yang akan diteliti, penentuan populasi pada penelitian ini yaitu Pasien Pengguna BPJS Klinik Rumah Sakit Pendidikan Universitas Riau yang tercatat sejak Agustus 2020 hingga Oktober 2021 sebanyak 4.973 pasien.

**Sampel**

Merupakan beberapa bagian dari suatu populasi yang telah dipilih dengan cara tertentu, yang bertujuan bisa mewakili populasi, yaitu sebagian pasien pengguna BPJS di klinik Rumah Sakit Pendidikan Universitas Riau. Rumus Slovin dipilih sebagai penentu besaran ukuran sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

E : Kelonggaran Ketidak Telitian/ error

$$n = \frac{4.973}{1+N.0,01} = 96$$

**Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas apelayanan (X). Berdasarkan perhitungan statistik yang dilakukan melalui SPSS, diperoleh nilai r hitung sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini, dan r tabel pada signifikansi  $\alpha = 0,05$  pada penelitian ini adalah 0,198 (merujuk pada tabel r *product moment* dengan  $df = (n-2) = 98$ ).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Indikator Pertanyaan Penelitian	R hitung	R tabel 5% (20)	Keterangan
Kualitas_Pel ayanan01	0.368	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan02	0.286	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan03	0.352	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan04	0.337	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan05	0.715	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan06	0.254	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan07	0.715	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan08	0.318	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan09	0.337	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan10	0.715	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan11	0.252	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan12	0.368	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan13	0.204	0.198	Valid
Kualitas_Pel ayanan14	0.715	0.198	Valid

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Adapun hasil uji validitas indikator pertanyaan/ pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh indikator valid, setiap item pertanyaan/ pernyataan kualitas pelayanan memiliki nilai r<sub>hitung</sub> lebih besar dari r<sub>tabel</sub> (0,198). Dengan demikian, indikator pertanyaan kuisisioner yang dilakukan dalam penelitian ini sesuai dengan teori dan konsep dari kualitas pelayanan. Sementara itu hasil uji reliabilitas indikator berkualitas atau tidaknya suatu layanan dapat ditunjukkan melalui tabel berikut ini.

Tabel 4. Reliability Statistics

Tabel Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.650	14

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Hasil dari perhitungan diperoleh koefisien reliabilitas (*cronbach's alpha*) sebesar 0.650 melebihi batas yaitu 0,6. Ini menandakan bahwa indikator variabel kualitas pelayanan adalah reliabel (bisa/ dapat diandalkan).

**Uji validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang dilakukan melalui SPSS, diperoleh nilai r hitung sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini, dan r tabel pada signifikansi  $\alpha = 0,05$  pada penelitian ini adalah 0,198 (merujuk pada tabel r product moment dengan  $df = (n-2) = 98$ ).

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Indikator Pertanyaan Penelitian	R hitung	R tabel 5% (20)	Keterangan
Kepuasan_Pasien15	0.634	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien16	0.821	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien17	0.701	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien18	0.791	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien19	0.735	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien20	0.540	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien21	0.682	0.198	Valid
Kepuasan_Pasien22	0.538	0.198	Valid

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Hasil uji validitas indikator pertanyaan/ pernyataan untuk variabel kepuasn pasien menunjukkan bahwa seluruh indikator adalah valid, dimana setiap pertanyaan/ pernyataan kepuasan pasien menampilkan nilai r hitung melebihi r tabel (0,198). Artinya indikator pertanyaan kuisisioner yang disebarkan pada penelitian ini telah sesuai dengan teori dan juga konsep dari kepuasan pelanggan (pasien).

Sementara itu hasil uji reliabilitas indikator kepuasan pasien dapat ditunjukkan melalui tabel berikut ini.

Tabel 6. Reliability Statistics

Tabel Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	8

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien reliabilitas (*cronbach's alpha*) yaitu 0,789 lebih besar dari batas 0,06. Artinya dapat dikatan bahwa indikator variabel kepuasan pasien adalah reliabel (bisa/ dapat diandalkan).

**Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Rumah Sakit (Z)**

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan melalui SPSS, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  sebagaimana yang tertera dalam tabel dibawah ini, dan  $r_{tabel}$  pada signifikansi  $\alpha = 0,05$  pada penelitian ini adalah 0,198 (merujuk pada tabel r product moment dengan  $df = (n-2) = 98$ ).

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Citra Klinik (Z)

Indikator Pertanyaan Penelitian	R hitung	R tabel 5% (20)	Keterangan
Citra_Klinik23	0.275	0.198	Valid
Citra_Klinik24	0.761	0.198	Valid
Citra_Klinik25	0.735	0.198	Valid
Citra_Klinik26	0.665	0.198	Valid
Citra_Klinik27	0.688	0.198	Valid
Citra_Klinik28	0.637	0.198	Valid
Citra_Klinik29	0.696	0.198	Valid
Citra_Klinik30	0.718	0.198	Valid
Citra_Klinik31	0.241	0.198	Valid
Citra_Klinik32	0.328	0.198	Valid
Citra_Klinik33	0.232	0.198	Valid
Citra_Klinik34	0.268	0.198	Valid

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Hasil uji validitas indikator/ pertanyaan untuk variabel citra klinik menunjukkan bahwa seluruh indikator adalah valid, dimana setiap item/ pertanyaan citra klinik memiliki nilai  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  (0,198). Itu artinya indikator pertanyaan kuisisioner yang diajukan dalam penelitian ini telah sesuai dengan teori dan konsep dari citra perusahaan (klinik). Sementara itu hasil uji reliabilitas indikator citra klinik dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 8. Reliability Statistics

Tabel Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	12

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Dari hasil perhitungan, didapatkan koefisien reliabilitas (*cronbach's alpha*) yaitu 0,749 ini melebihi batas 0,06. Itu menandakan bahwa indikator variabel citra klinik adalah reliabel (bisa/ dapat diandalkan).

**Pengujian Analisis Data Uji Normalitas**

Tabel 9. Distribusi Normal One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel Distribusi Normal One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Citra Klinik
N		96	96	96
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	51.0000	30.6146	45.4062
	Std. Deviation	4.64305	4.36823	4.91738
Most Extreme Differences	Absolute	.096	.093	.111
	Positive	.096	.078	.065
	Negative	-.066	-.093	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		.937	.910	1.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.343	.379	.191
a. Test distribution is Normal. Calculated from data.				

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Dari hasil diatas, diketahui nilai signifikansi kolmogorov-smirnov untuk kualitas pelayanan (X) yaitu 0.343, rasa puas pasien (Y) 0,379, dan citra klinik (Z) 0.191 adalah melebihi 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra klinik tersebar normal atau merupakan bagian dari populasi yang penyebarannya normal. Ini menandakan, data ke tiga variabel tersebut telah memenuhi syarat analisis regresi dan dapat dapat dilanjutkan dengan uji hipotesis.

**Pengujian Hipotesis Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Mencari informasi terkait berkualitas atau tidaknya suatu layanan (X) berpengaruh terhadap rasa puas pasien (Y), dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 10. Anova Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

ANOVA <sup>b</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	647.168	1	647.168	52.192	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1165.572	94	12.400		
	Total	1812.740	95			
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Menurut perhitungan yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  yaitu 52.192 melebihi  $F_{tabel} = 3.94$  dengan signifikansi 0,000 tidak melebihi taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa regresi sangat signifikan atau hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sangat signifikan. Untuk membuktikan kualitas pelayanan (X) berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diketahui dari tabel berikut ini.

Tabel 11. Coefficients Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstand arized Coefficie nts		Standa rdized Coeffi cients	t	Sig.
		B	Std . Error	Beta		
1	(Const ant)	-.265	4.289		-.062	.951
	Kualit as Pelaya nan	.599	.083	.598	7.224	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Setelah dilakukan perhitungan, didapatkan nilai  $t_{hitung}$  7.224 melebihi  $t_{tabel}$  1,660 dengan signifikansi 0,000 dibawah  $\alpha=0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat dikatakan koefisien jalur sangat signifikan. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan (X) member pengaruh signifikan terhadap rasa puas pasien (Y) dengan besar pengaruhnya ( $\rho^2$ ) senilai 0,598. Persamaan substruktur 1 yang terbentuk adalah kepuasan pasien (Y) = a+0,598 X+ e1.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Citra Klinik (Z)**

Untuk memastikan kualitas pelayanan (X) memberi pengaruh langsung terhadap citra klinik (Z), dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 12. Annova Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dengan Citra Klinik

ANOVA <sup>b</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regres sion	1347.050	2	673.525	65.927	.000 <sup>a</sup>
	Residu al	950.10	93	10.216		

		6			
	Total	229	95		
		7.1			
		56			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Citra Klinik

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Persamaan substruktur 2, berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan dari tabel anova di atas, diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  yaitu 65,927 melebihi  $F_{tabel} = 3,09$  dengan signifikan 0,000 dibawah signifikansi  $\alpha= 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa regresi sangat signifikan atau hubungan kausalitas antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap citra klinik adalah sangat signifikan. Untuk membuktikan kualitas pelayanan (X) untuk memberi pengaruh langsung terhadap citra klinik (Z), dapat dilihat melalui tabel berikut ini.

Tabel 13. Coefficients Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dengan Citra Klinik

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.976	3.894		3.333	.001
	Kualitas Pelayanan	.194	.094	.172	2.070	.004
	Kepuasan Pasien	.732	.094	.650	7.820	.000

a. Dependent Variable: Citra Klinik

Sumber: Olahan Peneliti 2022.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,070 melebihi  $t_{tabel}$  1,660 dengan signifikansi 0,000 dibawah dari  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka dapat dikatakan koefisien jalur sangat signifikan. Ini menandakan bahwa berkualitas atau tidaknya suatu layanan (X) memberi pengaruh langsung signifikan terhadap citra klinik (Z) dengan besar pengaruhnya ( $\rho_1$ ) senilai 0,172.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien (Y) terhadap Citra Klinik (Z)**

Berdasarkan tabel diatas, diketahui hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  7,820 melebihi dari  $t_{tabel}$  1,660 dengan signifikansi 0,000 dibawah  $\alpha=0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dikatakan koefisien jalur sangat signifikan. Ini menandakan bahwa rasa puas pasien (Y) memberi pengaruh pada citra klinik (Z) secara signifikan dengan besar pengaruhnya ( $\rho_3$ ) senilai 0,630. Persamaan substruktur 2 yang terbentuk adalah citra klinik (Z)=a + 0,172 X + 0,650 Y + e1.

Analisis regresi dengan variabel intervening menginformasikan total pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen meliputi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, yakni melalui variabel intervening (ghozali, 2011). Ini menandakan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra klinik adalah yaitu 0,172. Sementara pengaruh tidak langsung adalah  $\rho_2 \times \rho_3$  ( $0,598 \times 0,650$ ) = 0,388. Jumlah keseluruhan pengaruh adalah  $0,172 + 0,388 = 0,56$ .

### **Kesimpulan**

Setelah dilakukan pembahasan serta mengacu pada tujuan penelitian, maka kesimpulan yang diambil yaitu:

- 1) Berkualitas atau tidaknya suatu layanan yang diberikan memberikan pengaruh pada pasien BPJS, ini menandakan berkualitasnya suatu layanan di klinik rumah sakit Universitas Riau yang diperuntukkan bagi pasien Peserta BPJS, maka akan menyebabkan kepuasan pasien meningkat. Oleh karena itu, layanan yang berkualitas tinggi menyebabkan

peningkatan pada rasa puas yang dialami pasien.

- 2) kepuasan pasien BPJS berpengaruh terhadap Citra klinik. artinya dengan semakin puas pasien BPJS terhadap layanan yang dilakukan oleh pihak klinik Universitas Riau, ini menyebabkan Citra klinik mengalami peningkatan. maka dari itu, rasa puas yang besar dari pasien menyebabkan citra klinik menjadi lebih baik.

Berkualitas atau tidaknya suatu layanan berpengaruh untuk Citra klinik. ini menandakan, layanan yang sangat berkualitas yang diberikan oleh pihak klinik Universitas Riau bagi pasien Peserta BPJS, maka akan menyebabkan Citra klinik semakin meningkat. oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan maka akan menyebabkan peningkatan Citra klinik.

### **Daftar Pustaka**

- Fajri Muhtadi, M., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2).
- Freddy Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*.
- Kontu, H. N., & Kesehatan, P. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Politico*, 10(4), 1–12.
- Kurniasih, N., Muharam, H., & Entang, M. (2019). Hubungan Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan BCA Prioritas KCU Bogor. *Magma*, 4(2), 1–16.

- Lili Suryati. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*.
- Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., Kurniadi, B. K., & . H. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21107/il.v1i1.8822>
- Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. M.M, Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M, D. (2020). *E-MARKETING BAGI UKM: STRATEGI PERIKLANNAN, WEBSITE & MEDIA SOSIAL*.
- Purbasari, D. M., & Permatasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Santoso, P. Y., & Toruan, R. R. M. L. (2018). Strategi Marketing Public Relations Dalam Rebranding Hsbc Indonesia Untuk Membentuk Brand Awareness. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 1(1), 1–14. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/512>
- Subagiyo, R., & Budiman, A. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(2), 280–295. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v5i2.1844>
- Subianto, T. (2007). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3, 165–182.
- Sudrajat, T. (2020). Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Pekerja pada Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Pandecta Research Law Journal*, 15(1), 83–92. <https://doi.org/10.15294/pandecta.v15i1.23647>
- Suparman, N. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(1), 41. <https://doi.org/10.24258/jba.v13i1.274>
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsis*, 1(2), 1–15.
- Wildan, M., Yuswadi, H., Wahono, P., & Puspitaningtyas, Z. (2015). Mengukur Kualitas Kinerja Pelayanan Publik (Program Jaminan Kesehatan Nasional) dengan Survei Kepuasan Pasien. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 3(2338), 20.