

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD EMBUNG FATIMAH

Natalia Merycristia Ningsih\*, Timbul Dompok\*\*

\*Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

\*\*Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

e-mail: nataliamery14@gmail.com

## ABSTRACT

*This research to examine the effect of Service Quality and Employee Performance on the Satisfaction of BPJS Patients hospitalized in Embung Fatimah Hospital. This type of research uses quantitative research. This study uses a questionnaire method which is the process of collecting data by making questions or statements, then submitted to respondents. The number of respondents was 30. Data processing and analysis techniques in this study used the classical assumption test, descriptive analysis, multiple linear analysis, and coefficient of determination analysis. This study shows that the independent variables namely Service Quality partially have a positive effect on Patient Satisfaction with the results of t-count calculation of  $2.222 > t$ -table with the acquisition of 1.703. The test results of Employee Performance variables also show a positive relationship with the results of the calculation of t-count of  $1.256 > t$ -table with the obtained value of 1.703. Service Quality and Employee Performance variables simultaneously influence Patient Satisfaction with the acquisition of f-counts of 4.289. By looking at this research, it is expected that the leaders of the Embung Fatimah Hospital will always be open and accept any complaints from patients or communities who use services and provide solutions.*

**Keywords:** Service Quality; Performance; Satisfaction.

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah suatu elemen paling penting bagi kehidupan setiap manusia. Oleh sebab itu, masyarakat selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Tujuan dari adanya rumah sakit adalah untuk menyediakan layanan jasa kesehatan yang bermutu dan berkualitas, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah. Masalah yang sering dihadapi secara umumnya adalah ketidakmampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Salah satu rumah sakit milik pemerintah di Kota Batam adalah Rumah Sakit Umum

Daerah Embung Fatimah (RSUD Embung Fatimah) menjadi salah satu rumah sakit alternatif bagi masyarakat Kota Batam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada RSUD Embung Fatimah masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan pada proses pelayanan terutama pada pelayanan rawat inap pada pasien BPJS. Banyak masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan mengeluh bahwa mereka sering membeli obat diluar rumah sakit. Salah satu warga Tembesi, Batu Aji Kota Batam, mengaku cukup kewalahan mendapatkan obat asma untuk kakaknya yang menjalani perawatan medis di ruangan rawat inap RSUD Embung Fatimah. Hal ini disebabkan obat asma yang dibutuhkan tidak tersedia di RSUD Embung Fatimah sehingga

warga harus membeli obat di luar lingkungan rumah sakit.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Poewardarminta (Hardiyansyah, 2011:11) menjelaskan bahwa pelayanan berasal dari kata layan yang artinya saling membantu atau menyiapkan serta mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang.

1. Kesederhanaan. Proses pelayanan dilakukan dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat dan tidak berbelibelit dalam melayani masyarakat.
2. Kejelasan. Ada kepastian tentang persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dalam proses pelayanan publik.
3. Kepastian waktu. Terdapat kejelasan kurun waktu yang disepakati dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam menyelesaikan persoalan dalam pelayanan publik.
4. Akurasi. Dimana jenis pelayanan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik dan benar serta tepat sesuai dengan prosedur pelayanan.
5. Keamanan. Terjaminan rasa aman pada masyarakat dalam proses pelayanan publik serta adanya jaminan hukum dari pihak yang bertanggung jawab.
6. Tanggung jawab. Jika terjadi keluhan atau persoalan pada pelaksanaan

### **Kinerja Karyawan**

Istilah kinerja sering diartikan oleh para ahli sebagai suatu penampilan atau prestasi kerja seorang pegawai atau karyawan dalam sebuah perusahaan/organisasi. Berdasarkan studi Administrasi Publik, kinerja sendiri dituntut untuk lebih menekankan aspek efisiensi dalam desain sistem administrasi dan sejak F.W. Taylor mendorong pegawai bekerja dengan efisien (Keban, 2009: 209).

Bernardin dan Russel (Priansa, 2017: 270) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Bernardin dan Russell (Nur'Aini, 2017: 43) mengungkapkan ada lima kriteria pokok yang dapat dijadikan indikator kinerja, yaitu:

Adapun indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan publik terbagi dalam 10 prinsip pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011: 64), yaitu sebagai berikut:

1. pelayanan publik, maka pihak penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab terhadap permasalahan tersebut.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Adanya Fasilitas kerja yang memadai dalam proses pelayanan sehingga masyarakat bisa menggunakannya.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi pelayanan yang strategis agar mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Sikap pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat harus sopan dan santun serta ramah dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan yang nyaman akan membuat masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan akan kembali lagi menggunakan jasa pelayanan itu.

1. Kualitas. Setiap karyawan memiliki tugas masing-masing yang harus dilaksanakan/dijalankan dengan lebih baik. Dalam penilaian aspek kinerja hal pertama yang dilakukan adalah melihat bagaimana kualitas kerja dari setiap pegawai/karyawan.
2. Kuantitas. Salah satu aspek setelah kualitas dimana penilaian pegawai/karyawan berdasarkan seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu.
3. *Timeliness*. Aspek ini melihat seberapa singkat waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Semakin sedikit waktu yang digunakan, tentu semakin baik penilaian yang akan di peroleh.

4. *Cost effectiveness*. Aspek selanjutnya adalah efektivitas penggunaan dana. Salah satu yang menjadi aspek dalam penilaian kinerja adalah efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja.
5. Kemandirian. Salah satu menjadi dasar penetapan aspek dalam penilaian kinerja adalah seberapa mandiri karyawan dalam bekerja. Semakin minim karyawan memperoleh bantuan dari orang lain, maka akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi karyawan.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan mengandung makna yaitu perasaan senang/bahagia/lega seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan yang diterima seseorang. Salah satunya adalah kepuasan pasien yang dapat tercipta dari proses pelayanan jasa yang baik yang diberikan kepada masyarakat melalui lembaga/instansi kesehatan. Jika masyarakat mengalami keluhan atau adanya permasalahan dalam proses pelayanan maka masyarakat akan merasa tidak senang/tidak puas terhadap pelayanan tersebut dapat mengajukan komplain pada pihak instansi rumah sakit tersebut sesuai dengan prosedur yang ada dalam organisasi (Dewi, 2016).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur sebagai berikut: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

### **Penelitian Terdahulu**

**Tabel 1.** Penelitian Terdahulu

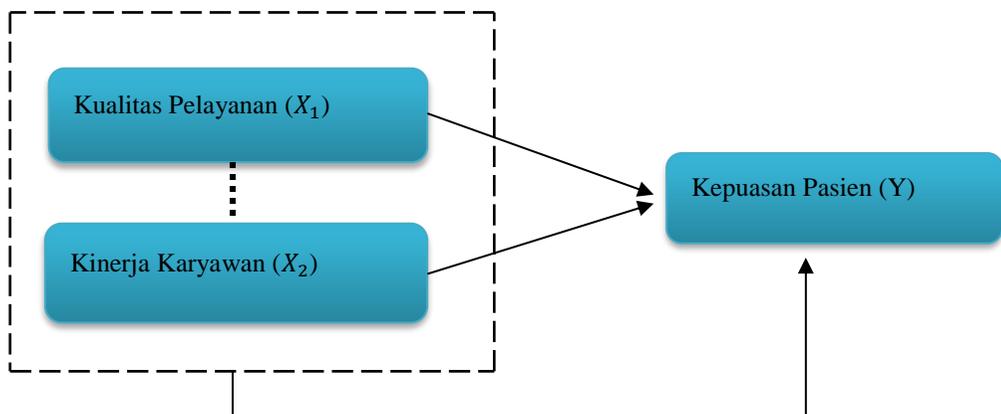
No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1	Elsara Rizkia, Hendrati Dwi Mulyaning sih	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)	Metode Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien	Variabel Kualitas pelayanan pada unit rawat jalan di RSUD Al-Ihsan memiliki nilai persentase sebesar 74,04%. Hal ini termasuk dalam kategori baik.
2	Edi Sutrisno, Joko Maryono	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasarakatan) pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Slawi	Metode Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat	Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Lanjutan **Tabel 1.** Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
3	Noer Sasongko, Eskasari Putri	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta	Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan	Variabel Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Universitas Muhammadiyah Surakarta terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4	Th. A. Radito	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas,	Metode analisis data menggunakan regresi berganda	Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien	Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara signifikan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.
5	Akhlis Priya Pambudy	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik	Kuantitatif	Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pasien	Variabel Kualitas Pelayanan dan Lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kerangka Pemikiran**

Adapun alur kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pasien BPJS rawat inap RSUD Embung Fatimah  
 H<sub>2</sub> : Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS rawat inap RSUD Embung Fatimah

H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS rawat inap RSUD Embung Fatimah

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga pengalihan sampling dengan metode *accidental sampling*

dengan pasien BPJS rawat inap di RSUD Embung Fatimah. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu *Accidental Sampling*.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Karakteristik Responden

**Tabel 2.** Indeks Jenis Kelamin Responden

Karakteristik	Kriteria	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	60,0
	Perempuan	12	40,0
Pendidikan	SD	1	3,3
	SMP	2	6,7
	SMA	25	83,3
	D3/S1/S2	2	6,7
Umur	21-30	8	26,7
	31-40	12	40,0
	41-50	9	30,0
	>51	1	3,3

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

#### Hasil Uji Validitas

**Tabel 3.** Ringkasan Hasil Uji Validitas Data

Variabel		Corrected Item Total Correlation	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	X1_1	.794	Valid
	X1_2	.813	Valid
	X1_3	.654	Valid
	X1_4	.766	Valid
	X1_5	.698	Valid
	X1_6	.732	Valid
	X1_7	.857	Valid
	X1_8	.811	Valid
	X1_9	.878	Valid
	X1_20	.769	Valid
Kinerja Karyawan	X2_1	.658	Valid
	X2_2	.855	Valid
	X2_3	.903	Valid
	X2_4	.884	Valid
	X2_5	.865	Valid
Kepuasan Pasien	Y_1	.799	Valid
	Y_2	.779	Valid

Lanjutan **Tabel 3.** Ringkasan Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Corrected Item Total Correlation	Kesimpulan
Y_3	.721	Valid
Y_4	.754	Valid
Y_5	.653	Valid
Y_6	.757	Valid
Y_7	.799	Valid
Y_8	.676	Valid
Y_9	.641	Valid
Y_10	.672	Valid
Y_11	.845	Valid
Y_12	.751	Valid
Y_13	.725	Valid
Y_14	.667	Valid

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

**Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	10

Jika nilai Alpha > R-tabel maka hasilnya konsisten. Dari tabel 4.7 diatas  $0.927 > 0.349$  maka dapat disimpulkan hasilnya adalah konsisten

**Tabel 5.** Uji Reliabilitas variabel Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	5

Jika nilai Alpha > R-tabel maka hasilnya konsisten. Dari tabel 4.8 diatas  $0.886 > 0.349$  maka dapat disimpulkan hasilnya adalah konsisten.

**Tabel 6.** Uji Reliabilitas variabel Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	14

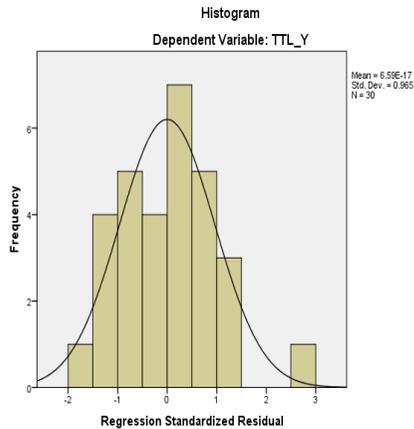
Jika nilai Alpha > R-tabel maka hasilnya konsisten. Dari tabel 4.9 diatas  $0.927 > 0.349$  maka dapat disimpulkan hasilnya adalah konsisten.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dapat digunakan untuk memberikan pre-test atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih

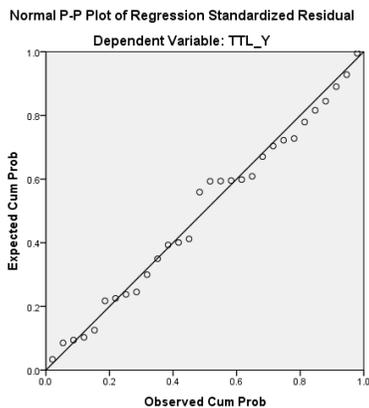
lanjut sehingga syarat yang akan diperoleh dari suatu data yang tidak biasa menjadi terpenuhi dengan uji asumsi klasik (Wibowo, 2012b: 61).

## 1. Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

**Gambar 3.** Hasil Uji Normalitas

## 2. Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 7.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Total_X1	.931	1.705
Total_X2	.931	1.705

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

Jika nilai VIF < nilai tolerance maka tidak terjadi multikolinearitas. Dari tabel 7 diatas,  $1.075 < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

## 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 8.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Signifikan
		B	Standard Error	Beta		
1	(Constant)	.044	.039		1.133	.267
	TTL_X1	-.001	.001	-.263	-1.378	.179
	TTL_X2	.002	.002	.221	1.158	.257

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

Dari tabel 8 diatas menunjukkan nilai probabilitas > nilai alpha yaitu 0.179 > 0.05 untuk variabel X1, dan variabel X2 sebesar

0.257 > 0.05. Dari hasil uji diatas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

## Hasil Uji Pengaruh

### 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Signifikans
		B	Standar Error	Beta		
1	(Constant)	26.890	8.262		3.255	.003
	TTL_X1	.388	.175	.386	2.221	.035
	TTL_X2	.492	.392	.218	1.256	.220

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

Hasil tabel 9 diatas menunjukkan nilai koefisien variabel X1 sebesar 0.388 dan variabel X2 sebesar 0.492, sehingga dapat disimpulkan jika item dari Kinerja Karyawan

semakin baik dengan asumsi item yang lain tetap, dengan demikian hasil pengambilan keputusan akan menunjukkan peningkatan sebesar 0,492.

### 2. Hasil Uji t (parsial)

Tabel 10. Hasil Uji t atau Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.890	8.262		3.255	.003
	TTL_X1	.388	.175	.386	2.221	.035
	TTL_X2	.492	.392	.218	1.256	.220

Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019

Dari analisis tabel 10 diatas, variabel X1 dengan nilai t-hitung sebesar 2,221 memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y dan variabel X2 sebesar 1,256 tidak memiliki

pengaruh positif terhadap variabel Y. Dengan perhitungan t-tabel sebesar 1,703, maka H0 ditolak dan H1 diterima.

### Hasil Uji F (simultan)

**Tabel 11.** Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	425.682	2	212.841	4.289	.024 <sup>b</sup>
	Residual	1339.785	27	49.622		
	Total	1765.467	29			

*Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019*

Dari tabel 11, diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,024 > nilai alpha 0,05 sehingga variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel 9

diatas, maka nilai F-hitung yaitu 4,289 dan nilai F-tabel sebesar 3,34, dengan demikian F-hitung lebih besar dari F-tabel.

### 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

**Tabel 12.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.491 <sup>a</sup>	.241	.185	7.044	

*Sumber: Data yang diolah SPSS 24, 2019*

Melalui analisis diatas nilai R Square sebesar 0,241. Dengan demikian variasi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2), mampu menjelaskan

bahwa variasi variabel Kepuasan Pasien sebesar 24,1% , selanjutnya nilai sisanya sebesar 75,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diajukan dalam penelitian ini.

### Pembahasan

1. Melalui analisis perhitungan maka diperoleh nilai t-hitung yaitu 2.221 dan signifikan sebesar 0.035 dengan t-tabel adalah 1,703. Berdasarkan kesimpulan dari uji variabel Kualitas Pelayanan menjelaskan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel dengan signifikan<sub>t</sub> lebih kecil dari  $\alpha$ , sehingga diperoleh bahwa item H1 diterima dan item H0 ditolak. Berdasarkan hasil penelitian ini yang berarti diterimanya Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dijelaskan pada butir-butir yang diajukan dalam pernyataan yang penulis sebarakan melalui kuesioner dengan mayoritas pasien BPJS rawat inap di RSUD yang

mendapat respon baik dari para responden, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hasil pengujian ini membuktikan jika H0 yang menyatakan “Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien” adalah ditolak, selanjutnya H1 yang menyatakan “Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien” adalah diterima.

2. Melalui analisis perhitungan data yang telah dilakukan peneliti, sehingga diperoleh hasil dari nilai t-hitung yaitu

1,256 dengan tidak memiliki pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 0,02 dengan perolehan untuk t-tabel adalah 1,703. Berdasarkan kesimpulan dari hasil uji variabel Kinerja Karyawan menyatakan bahwa nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel dengan nilai  $\text{Sig.t} < \alpha$ . Berdasarkan hasil penelitian ini yang berarti diterimanya Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien dijelaskan pada butir-butir yang diajukan dalam pertanyaan pernyataan yang penulis sebarakan melalui kuesioner dengan mayoritas pasien BPJS rawat inap di RSUD menjawab setuju, hal ini berarti Kinerja Karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

### KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Melalui analisis perhitungan data yang telah dilakukan peneliti, sehingga diperoleh hasil dari nilai t-hitung yaitu 2,221 dan signifikan sebesar 0,035 dengan perolehan t-tabel adalah 1,703. Dengan demikian, t-hitung  $>$  t-tabel dan  $\text{sig.t} < \alpha$ , sehingga diperoleh bahwa item H1 diterima dan item H0 ditolak.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan variabel X2 memiliki pengaruh terhadap

Hasil pengujian ini membuktikan jika H0 yang menyatakan “Kinerja Karyawan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien” adalah diterima, selanjutnya H1 yang menyatakan “Kinerja Karyawan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien” adalah ditolak.

3. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan penulis, sehingga diperoleh nilai F-hitung sebesar  $4,289 >$  F-tabel 3,34. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pada H3 yang menyatakan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien” diterima dalam penelitian ini.

variabel Y. Melalui analisis perhitungan peneliti diperoleh hasil dari nilai t-hitung yaitu 1,256 dan tidak memiliki pengaruh dengan signifikan yaitu sebesar 0,02 dengan perolehan untuk t-tabel adalah 1,703.

3. Melalui hasil analisis maka ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian diperoleh hasil dari F-hitung yaitu sebesar  $4,289 >$  F-tabel 3,34.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Manajemen Dan Keuangan*, 5.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Y. (2009). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (2nd ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Nur'Aini, F. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan* (1st ed.). Yogyakarta: Quadrant.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA, CV.