

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sebuah hal nyata pemerintah dalam melayani masyarakat, karena kebutuhan masyarakat akan pemerintah bersifat pemenuhan administratif dan pemenuhan barang atau jasa. Pelayanan bergantung pada sistem teknologi dan sumber daya manusia, ketiga hal tersebut harus menjalankan perannya masing-masing dengan sebaik-baiknya, Dimana jika satu terkendala maka pelayanan tidak akan berjalan secara maksimal sesuai harapan. Selain pemerintah sebagai pemberi layanan, masyarakat sebagai penerima layanan harus bersifat aktif dalam mendukung program pelayanan yang dijalankan pemerintah untuk mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas tinggi sangat penting bagi kinerja kompetitif perusahaan serta untuk mencapai tingkat kualitas dan produktivitas yang luar biasa. Layanan dimulai dengan desain produk dan komunikasi dengan konsumen untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi. Jika harapan pelanggan terpenuhi, mereka mungkin merasa lebih puas, memberikan umpan balik positif, atau bahkan menjadi pelanggan yang kembali lagi. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan daya saing organisasi, karyawan dan tenaga kerja perlu melakukan lebih dari yang biasanya dilakukan guna memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk memastikan kepuasan pelanggan dan menunjukkan kualitas produk atau layanan, Untuk memberikan perhatian dan kedekatan dengan pelanggan, penyedia layanan menggunakan metode tambahan yang dikenal sebagai customer care atau perawatan pelanggan¹. Membentuk pola layanan optimal merupakan kunci utama agar perusahaan atau organisasi tetap terkenal dan diingat oleh pelanggan. Ini melibatkan:

- a. Memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.
- b. Mengamati dan meramalkan kebutuhan serta keinginan pelanggan secara berkala dan
- c. Berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik atau bahkan melampaui harapan mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan bisa terwujud dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan klien, dan dengan penyampaian yang cepat yang sesuai dengan harapan pelanggan. Proses pelayanan publik mencerminkan hubungan antara masyarakat dan pemerintahannya. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan publik berkualitas tinggi Walaupun seringkali persyaratan tersebut tidak terpenuhi tidak memenuhi harapan, karena layanan pemerintah yang diberikan oleh aparat pemerintah belum selalu memenuhi standar yang diharapkan, seperti kecepatan, ketepatan, akurasi, kemudahan, dan keramahan.

¹ Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. Cetakan Ke13. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA (2006).

Inti dari reformasi birokrasi adalah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik ini sangat penting guna mengevaluasi kinerja pemerintah karena mencerminkan sejauh mana pencapaian telah diberikan kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam mengevaluasi layanan ini, karena memungkinkan masyarakat untuk menilai langsung kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat adalah kunci kesuksesan pemerintahan.

Bab I, Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan tentang konsep layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai aktivitas atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi setiap penduduk dan warga negara terkait dengan produk dan layanan, serta/atau layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan².

Dalam kualitas pelayanan publik terdapat tiga unsur yang harus berkerja sama demi tercapainya pelayanan prima seperti diharapkan. Pertama, pemerintah sebagai pemberi layanan, dimana pemerintah adalah pembuat kebijakan dalam menjalankan fungsi pemerintahan sehingga dapat membuat pemerintah bertindak diskriminasi atau membeda-bedakan penerima layanan. Kedua, Masyarakat atau siapapun yang membutuhkan layanan (penerima layanan), setiap penerima layanan memiliki hak yang sama. Ketiga, kepuasan penerima layanan (masyarakat), setiap aturan atau

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

kebijakan dibuat pemerintah tentu berorientasi untuk memuaskan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu institusi tersebut adalah Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Jambi yang dimana para Masyarakat menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) asuransi disediakan oleh pemerintah untuk membantu biaya layanan kesehatan bagi masyarakat³. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, tiap individu memiliki hak terhadap perlindungan sosial sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan dasar hidupnya⁴. Setiap warga negara memiliki hak atas kesehatan, yang merupakan kebutuhan pokok mendapatkan pelayanan kesehatan berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan setiap individu memiliki hak guna memilih pelayanan kondisi kesehatan yang dibutuhkannya tanpa adanya diskriminasi⁵.

Kepesertaan JKN pertahun 2016-2021 telah mencakup 235 juta peserta atau telah mencakup 86,55% penduduk Indonesia (Proyeksi Penduduk Tahun 2021 adalah 272 juta jiwa). Angka ini masih jauh dari target kepesertaan yang ditetapkan dalam RPJMN yaitu 98% dari penduduk ditahun 2024. Peningkatan total kepesertaan ditahun 2021 adalah sebesar

³ Wahyuni,dkk, Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan, Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara (2015).

⁴ Undang Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

⁵ Undang Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

37% dibandingkan dengan jumlah peserta pada tahun 2016. Kepesertaan JKN pada tahun 2020 mengalami penurunan sekitar 1,7 juta jiwa dan Kembali mengalami peningkatan pada tahun 2021 sebesar 5,97% (13 juta jiwa). Terkhusus pada provinsi Jambi jumlah peserta JKN dari tahun ke tahun juga mengalami peningkatan mulai dari (1,8 juta jiwa) ditahun 2016, (2,1 juta jiwa) tahun 2017, (2,3 juta jiwa) tahun 2018, (2,5 juta jiwa) tahun 2019, (2,7 juta jiwa) tahun 2020, dan (2,8 juta jiwa) tahun 2020.

Tabel 1. 1 Jumlah Pasien 2023

Pasien BPJS RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Tahun 2023 (per-tanggal 1-31)	
Bulan	Jumlah
Januari	3995 orang
Februari	3824 orang
Maret	4214 orang
April	3002 orang
Mei	4147 orang
Juni	3771 orang
Juli	4659 orang
Agustus	4538 orang
September	4538 orang
Oktober	4999 orang
November	4348 orang
Desember	4147 orang

Kepuasan pasien adalah elemen yang sangat krusial dari kualitas serta menjadi indikator utama standar fasilitas kesehatan. Karena layanan

medis yang diberikan oleh rumah sakit memengaruhi memuaskan pasien, maka pengukuran kepuasan pasien menjadi sangat penting. Salah satu cara yang diperlukan untuk menjamin bahwa pelayanan kesehatan memenuhi kebutuhan pasien adalah dengan meminta pendapat kebutuhan pasien tentang perawatan dan perhatian yang mereka terima⁶. Kepuasan pasien adalah salah satu penanda kualitas pelayanan rumah sakit sebagai pengguna layanan. Kepuasan yang tinggi dapat menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Keputusan pasien untuk memilih perawatan dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan. Pasien memiliki kecenderungan untuk mengikuti nasihat, tetap setia, dan mematuhi rencana perawatan yang telah ditetapkan. Banyak pasien merasa bingung dengan sistem rujukan BPJS Kesehatan. Pasien juga mengeluhkan kurangnya rincian biaya kesehatan setelah peralihan dari PT Jamsostek ke BPJS, di mana sebelumnya semua detail biaya terperinci.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tambahan Penyediaan Layanan Kesehatan Lanjutan dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan bisa menimbulkan permasalahan terkait tarif BPJS.

⁶ Alrubaiee Laith., Feras., The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106 (2011).

Penelitian yang akan dilakukan peneliti mengacu pada 3 Studi sebelumnya dengan judul yang mirip namun berbeda secara jelas dari studi yang dibahas oleh peneliti:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ayut Dewantari Putri, dkk pada tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif dengan penentuan sampel *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan seluruh variable dari faktor *tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bpjs, serta faktor *tangible dan reliability* dalam model ini berpengaruh positif dan tidak signifikan pada kepuasan pasien bpjs Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Ayut Dewantari Putri, dkk ini memiliki perbedaan dengan studi yang dilakukan oleh penulis. Dalam studi tersebut dengan menerapkan pendekatan kuantitatif melalui tipe penelitian asosiatif dengan penentuan sampel *sampling non probabilitas* menggunakan metode cara *proporsional sampling*. Sementara itu, penelitian penulis

⁷ Ayut Dewantari Putri, dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar', Jurnal Administrasi Publik, Universitas Udayana. 2016.

dengan menerapkan Teknik *quota sampling* dan *accidental sampling*. Dalam hipotesis juga terdapat perbedaan, dimana pada penelitian Ayut menggunakan taraf signifikan, sedangkan penelitian ini menggunakan hipotesis uji dua arah (*two tail*) Terdapat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Adillia Anora Ivanda Sany pada tahun 2016 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayan Kesehatan Terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analisis, dengan metode penelitian fenomenologi observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis dengan model spradley . Temuan dari penelitian ini diketahui secara keseluruhan responden atau informan bahwa dari 5 indikator yang digunakan menunjukkan hasil positif, sedangkan indikator reliability menunjukkan hasil yang positif namun tidak begitu signifikan pada pengaruh kualitas terhadap pelayanan pengguna bpjs kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh ini Adillia Anora Ivanda Sany memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. metode kualitatif deskriptif analisis dengan tipe penelitian observasi dan. analisis data menggunakan analisis model Spradley digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan

⁸ Adillia Anora Ivanda Sany, 'Pengaruh Kualitas Pelayan Kesehatan Terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya' Jurnal Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, 2016.

Penelitian ini menggunakan metode sampling non probabilitas *quota sampling* dan *accidental sampling*.

Ketiga, studi yang dilakukan pada tahun 2016 oleh Meutia Dewi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan propability sampling dengan Teknik simple random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik..⁹

Seluruh penelitian sebelumnya mengkaji tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirumah sakit serta puskesmas dimasing-masing daerah tetapi Hasil studi menunjukkan bahwa pengaruh memuaskan diperoleh dari dimensi pelayanan yang berkualitas tinggi yang berbeda-beda pula, serta melihat indikator kualitas pelayanan yang paling berdampak besar pada kepuasan pasien. Hal ini membuktikan jika tingkat kepuasan

⁹ Meutia Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur', Jurnal Manajemen dan Keuangan, Universitas Samudra, 2016.

pasien terhadap pelayanan berbeda dimasing-masing daerah dilihat dari indikator kualitas sendiri.

Berdasarkan temuan pengamatan empiris, peneliti melihat masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat/ pasien terhadap kualitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan Di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Dilansir dari ulasan pada website google pada September 2024 yang menjelaskan tentang keluhan terhadap sistem pendaftaran pasien yang terkesan tidak konsisten dikarenakan salah seorang pasien yang bernama Ulil Albab ini menyatakan bahwa beliau diarahkan untuk mendaftar via online sedangkan pada sistem tersebut kuota pendaftaran online penuh, selain itu beliau cukup kecewa dengan pernyataan dari petugas yang menyampaikan bahwa petugas tidak mengetahui jadwal praktek dokter, menurut keterangan beliau sudah menjadi tugas rumah sakit untuk melayani pasien dengan baik, tepat sasaran dan jelas alur pelayanannya sehingga tidak akan mengecewakan pasien, namun apa yang dirasakan oleh pasien tersebut justru hal sebaliknya dan masih banyak lagi keluhan keluhan yang terjadi dalam proses pelaksanaan pelayanan peserta bpjs kesehatan lainnya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis ingin menyampaikan bahwa meneliti tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan bagi individu yang berpartisipasi dalam Karena layanan kesehatan umum diselenggarakan, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan hal yang sangat penting. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan terhadap karya tulis ilmiah yang berjudul **“Tingkat**

**Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah
H. Abdul Manap Kota Jambi ”.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang permasalahan Berdasarkan poin-poin yang memiliki disebutkan sebelumnya, penulis mengidentifikasi masalah penelitian ini seperti berikut:

- a. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam beberapa hal berikut:

- a. Manfaat akademis dari tinjauan ini diharapkan dapat membantu dalam perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam hal Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan disampaikan di Rumah Sakit

Umum Kota Jambi, H. Abdul Manap dan diharapkan menjadi referensi untuk studi perbandingan bagi peneliti berikutnya yang melanjutkan penelitian tentang subjek yang sama.

b. Manfaat Praktis: Penulis berharap penelitian ini akan mengungkap informasi mengenai Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan yang dialokasikan ke Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap di Kota Jambi sehingga dapat dijadikan contoh untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara maksimal kepada masyarakat. Pelayanan diberikan tidak bersifat diskriminatif atau membeda-bedakan, dimana akan memberikan keuntungan terhadap pihak berkepentingan dan merugikan Masyarakat diluar kepentingan. Padahal, pada dasarnya setiap penerima layanan memperoleh hak yang sama.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya terhadap masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik menjadi suatu system yang dibangun dalam pemerintahan sebagai pemenuhan unsur kepentingan rakyat. Pelayan yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang diterima. Untuk dapat memperoleh kepuasan dari masyarakat tersebut, pemerintah dapat memberikan pelayanan secara optimal. Pelayanan optimal adalah harapan seluruh Masyarakat supaya bisa menciptakan kualitas pelayan yang lebih baik. Pelayanan public menjadi jalan bagi masyarakat untuk dapat menilai bagaimana pekerjaan aparatur/pegawai yang bertugas melayani masyarakat, apakah telah sesuai dengan prosedur atau sebaliknya.

1.5.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan menjadi hal yang baik dapat terpisah dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan, dimana dari kualitas itulah Masyarakat dapat menilai baik buruk suatu pelayanan tersebut. Pelayanan public yang berkualitas hanya diperoleh dengan diberlakukannya sebuah system pelayanan dimana system lebih mengutamakan kepentingan Masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan menjadi salah satu hal penting dalam menawarkan atau memasarkan produk atau jasa. Pelayanan yang baik dapat menyebabkan konsumen memperoleh kepuasan dan ingin menggunakan produk layanan Kembali atau jasa yang diberikan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Tuntutan Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan yang diperoleh menyebabkan pemberi layanan bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan dan terbaik bagi semua pihak.

Brown, memberikan penjelasan mengenai empat dimensi atau ukuran kualitas pelayanan, berikut adalah penjelasan keempat dimensi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan sebuah Perusahaan dalam pemberian pelayanan berdasarkan kepada janji yang diberikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai harapan Masyarakat sebagai pelanggan seperti ketepatan waktu, standar operasional pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Empati (Empathy)

Empati adalah suatu pemberian perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pegawai instansi atau petugas kepada masyarakat untuk dapat mengerti keinginannya tersebut. Pemberi pelayanan harus mempunyai sifat kepedulian terhadap Masyarakat agar pelanggan merasa dilayani dengan sepenuh hati.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap adalah sebuah keampuan untuk membatu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada Masyarakat dengan disertai penyampaian yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. Menjauhi hal-hal yang tidak diinginkan oleh Masyarakat yaitu berupa keluhan seperti informasi tidak jelas dan waktu tidak sesuai dengan seharusnya.

4. Wujud/Bentuk Fisik (Tangible)

Wujud fisik adalah kemampuan sebuah Perusahaan dalam menunjukkan kehadirannya kepada pihak eksternal. Wujud fisik dapat dilihat dari bagaimana sarana prasarana fisik yang ada di instansi, penampilan petugas

pelayanan dan kondisi lingkungan sekitarnya yang dapat menjadi suatu bukti konkret dari pemberi jasa pelayanan.

1.5.3 Kepuasan Masyarakat

1.5.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Secara umum, Masyarakat adalah Kumpulan manusia atau individu yang berada disuatu lingkungan dalam waktu yang sama, Dimana mempunyai atauran untuk mencapai kepentingan dan tujuan Bersama.

Forrest V. Morgeson III menyatakan bahwa “ *Satisfaction as gratification of happiness on the part of the individual with an experience or outcome, conferring the sentiment than an outcome one is focused on and evaluatinghas provided (enough) or sufficient (performance) to realize this gratification an happines*”.¹⁰

Berdasarkan pernyataan tersebut, bahwa kepuasan sebagai wujud kegembiraan atau kebahagiaan adalah bagian dari seseorang terhadap suatu pengalaman maupun hasil, hasil itulah yang menjadi focus utama dan disediakan evaluasi hasil untuk mewujudkan kebahagiaan tersebut.

Kepuasan Masyarakat adalah penilaian dan tanggapan yang diberikan Masyarakat sebagai penerima layanan suatu instansi atau

¹⁰ Forrest V. Morgeson III. *Citizen Satisfaction*. (New York: Palgrave Macmillan. 2014). hlm 4.

Perusahaan dari membandingkan antara harapan dengan hasil barang atau jasa yang diberikan oleh pemberi layanan. Apabila kinerja pegawai dan produk yang diterima Masyarakat tidak sesuai harapan, maka Masyarakat merasa kecewa dan tidak puas. Namun, jika kinerja pegawai dan produk yang diterima sesuai harapan dan lebih baik dari ekspektasi, maka Masyarakat akan merasa sangat puas. Pada dasarnya, kepuasan Masyarakat sebagai penentu berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah.

1.5.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat tidak hanya tentang kinerja saja, namun terdapat factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Pengukuran kepuasan sangat diperlukan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Perusahaan/instansi.

Menurut Taylor dan Baker terdapat empat indicator dalam pengukuran kepuasan yaitu:

1) Kesenangan berdasarkan pengalaman

Kepuasan pelanggan dapat diukur dari seberapa senang saat menggunakan barang atau jasa dari instansi tersebut.

2) Memenuhi harapan

Harapan seringkali menjadi tolak ukur suatu kepuasan, harapan yang sesuai permintaan dapat terpenuhi maka akan membuat pelanggan merasa puas.

3) Kepercayaan

Kepercayaan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan membuat pelanggan tersebut menginginkan Kembali secara terus menerus.

4) Kesan kinerja instansi atau Perusahaan

Kesan terhadap kinerja dari suatu Perusahaan atau instansi yang baik akan membuat seseorang tersebut memberikan pengalamannya kepada orang lain mengenai yang dia rasakan diperusahaan atau instansi tersebut.¹¹

1.5.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

1.5.4.1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan Kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, BPJS adalah organisasi perlindungan sosial nirlaba yang menjamin bahwa masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kehidupan yang baik, indah dan terlatih untuk mengelola program jaminan

¹¹ Nunik Anggreini, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayan Kabupaten Tana Tuding”, (Disertasi Universitas Terbuka, Jakarta. 2016)

sosial di Indonesia. BPJS sendiri mencakup dua bentuk, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Kesehatan merupakan pengembangan dari program-program Kesehatan sebelumnya, seperti Askes yang dikelola oleh PT Askes Indonesia, serta program Jamkesda dan Jamkesmas. BPJS Kesehatan ditujukan untuk seluruh penduduk Indonesia, mulai dari bayi hingga lansia, serta warga negara asing yang telah menetap di Indonesia selama lebih dari enam bulan.

Sebagai badan hukum publik, BPJS Kesehatan menjalankan peran ganda, yaitu fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan publik. Fungsi pemerintahan yang berkaitan dengan layanan publik ini sebelumnya sebagian dipegang oleh pemerintah, dan kini menjadi bagian dari tugas BPJS Kesehatan dalam menyelenggarakan jaminan sosial nasional.

1.5.4.2 Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), badan ini mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:

1. Tugas

Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

- a. Melengkapi dan menerima pendaftaran peserta.

- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayar manfaat atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

2. Fungsi

BPJS Kesehatan bekerja untuk mengatur rencana asuransi kesehatan. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan di tingkat nasional berdasarkan asas jaminan sosial dan asas pemerataan, untuk menjamin peserta agar menikmati manfaat pemeliharaan kesehatan dan melindungi kebutuhan dasar kesehatan.

1.5.4.3 Dasar Hukum BPJS

Dasar hukum penyelenggaraan BPJS Yaitu meliputi beberapa bagian diantaranya sebagai berikut:

1. Undang-Undang

- a. Undang-Undang Nomor Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- b. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

2. Peraturan Pemerintah

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.
- b. Peraturan Pemerintah No. 84 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 87 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.
- c. Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan.
- d. Peraturan BPJS Kesehatan No.02 Tahun 2015 Tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.
- e. Peraturan Pemerintah No 85 Tahun 2013 tentang Tatacara Hubungan Antar Lembaga BPJS.

- f. Peraturan Pemerintah No 86 Tahun 2013 tentang Tatacara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi.
 - g. Peraturan Pemerintah No 87 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Kesehatan.
 - h. Peraturan Pemerintah No 88 Tahun 2013 tentang Tatacara Pengenaan Sanksi Bagi Dewan pengawas dan Anggota.
3. Dalam pengelolaan BPJS Kesehatan, memiliki pedoman pada guna menciptakan tata kelola yang baik diantaranya sebagai berikut:
- a. Pedoman Umum Good Governance BPJS Kesehatan
 - b. Board Manual BPJS Kesehatan
 - c. Kode Etik BPJS Kesehatan

1.6 Hubungan Antar Variabel X dan Variabel Y

1.6.1 Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Keandalan adalah keandalan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya sesuai harapan dari Masyarakat. Reliability dilihat dari ketepatan waktu dan pelaksanaan yang sesuai prosedur pelayanan.

1.6.2 Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat

Empati adalah pemahaman terhadap keinginan Masyarakat secara mendetail, memberikan perhatian secara individu atau pribadi. Dengan sikap empati seperti itu, diharapkan dapat memberikan nilai lebih terhadap

pelayanan yang diberikan sehingga pasien/ masyarakat akan merasa puas memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

1.6.3 Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat

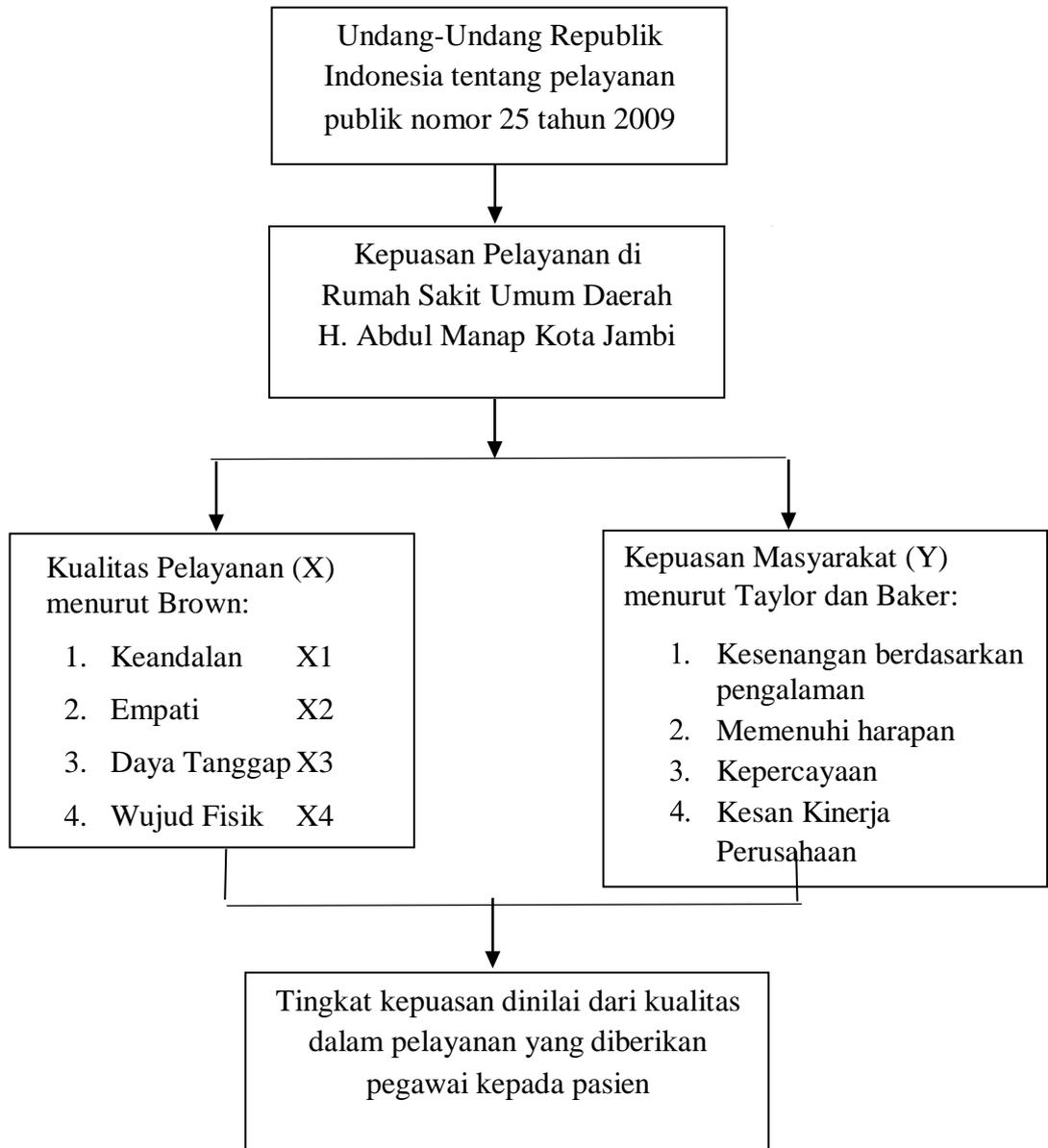
Aspek daya tanggap seperti yang dilihat dari sebuah informasi yang jelas, kesediaan dan kecepatan dalam menanggapi keluhan dari Masyarakat akan merasa puas.

1.6.4 Hubungan Wujud/Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Aspek tangible mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan karena aspek ini mencakup sarana dan prasarana yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan yang secara langsung dinikmati oleh pasien/masyarakat disuatu rumah sakit.

1.7 Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan Masyarakat yang menerima pelayanan dari pemberi layanan. Dilihat dari indikator kualitas yaitu: keandalan (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), wujud (X4) yang menjadi penilaian secara langsung dirasakan oleh Masyarakat.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan elemen kunci dalam penelitian karena membimbing peneliti untuk merumuskan ruang lingkup penelitian, menggabungkan variabel-variabel untuk pengujian, dan menunjukkan

kemampuan serta intuisi peneliti dalam memeriksa masalah penelitian. Pernyataan awal merupakan suatu hipotesis dalam bentuk perumusan masalah penelitian pernyataan atau kata-kata yang dipilih.

Dengan mempertimbangkan elemen-elemen yang telah disebutkan, Misalnya, hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. H₀ : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Abdul Manap Kota Jambi.
- b. H₁ : Ada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Abdul Manap Kota Jambi.

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, Dimana metode penelitian adalah cara-cara ilmiah guna memperoleh data yang mempunyai tujuan dan manfaat. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan analisis data berbentuk angka, tujuan dari penelitian kuantitatif untuk mengembangkan dan menggunakan model sistematis, teori dan/atau hipotesis berkaitan kejadian yang diteliti oleh peneliti, serta memverifikasi hipotesis yang diajukan secara benar.¹²

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan

¹² Suryani. Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2016).

metode deskriptif kuantitatif. peneliti menggunakan pengukuran indikator variabel untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang masalah penelitian. Metode deskriptif adalah pendekatan dalam memecahkan problem dengan cara mendeskripsikan atau mengilustrasikan situasi saat ini dari subjek atau objek penelitian (seperti individu, berdasarkan data yang dapat diamati atau keadaan yang sebenarnya¹³).

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kota Jambi dan ditujukan kepada masyarakat sebagai subjek penelitian pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap, Kota Jambi, pelanggan dimaksud merupakan pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan terhadap Rumah Sakit Umum H. Abdul Manap di Kota Jambi. Responden dipilih melalui acak karena metode pengambilan sampel yang digunakan peneliti.

1.9.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan jelas dan tidak menyimpang dari tujuannya Fokus penelitian merupakan panduan atau pilihan yang dimaksudkan guna mengarahkan evaluasi penelitian. Fokus penelitian ini adalah melihat

¹³ Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Kota Jambi.

1.9.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

a. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup semua faktor yang diobservasi, diukur oleh peneliti. sebagai objek yang akan dipelajari, di mana informasi dikumpulkan, dan kesimpulan diambil.¹⁴

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel: variabel independen, bersama dengan variabel terikat dikenal sebagai variabel dependen dan variabel independen (X) (dependen), yang juga dikenal sebagai variabel yang disebut Y Variabel bebas (X) terdiri dari keandalan, daya tanggap, empati dan bentuk fisik, serta kepuasan pelanggan menjadi variabel terikat (Y).

b. Operasional Variabel

1. Variabel independen (X), yang mengindikasikan profesionalitas terdapat dari:
 - a. Variabel keandalan, terdiri indicator ialah:
 - 1) Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat
 - 2) Ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai standar pelayanan.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 67.

- b. Variabel empati, meliputi indikator:
 - 1) Memberikan perhatian secara individu kepada pasien.
 - 2) Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan pasien
 - 3) Kesesuaian jam kerja
 - c. Variabel daya tanggap, meliputi indikator:
 - 1) Kejelasan penyampaian informasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit.
 - 2) Kesiediaan petugas untuk menganggapi keluhan yang dialami pasien.
 - 3) Menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien
 - d. Variabel wujud/fisik, meliputi indikator:
 - 1) Penampilan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Fasilitas yang disediakan rumah sakit.
 - 3) Kedisiplinan dari petugas yang memberikan pelayanan.
2. Variable terikat (Y) yaitu kepuasan pelayanan terdiri dari:
- a. Kesenangan berdasarkan pengalaman
 - b. Puas dengan pemberian pelayanan yang sesuai harapan
 - c. Menggunakan pelayanan kesehatan dari RSUD H. Abdul Manap terus-menerus
 - d. Kesan kinerja rumah sakit Dimana Masyarakat akan merekomendasikan RSUD H. Abdul Manap kepada orang lain.

1.9.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah cakupan keseluruhan dari objek penelitian yang diambil oleh peneliti, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi

tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta BPJS Kesehatan di RSUD H. Abdul Manap. Dengan populasi yang sangat besar, maka perlu mengambil sampel mewakili populasi. Populasi terhitung sebanyak 100 orang masyarakat yang setiap harinya sebagai pasien dari rumah sakit H. Abdul Manap Kota Jambi pada tahun 2023

Penentuan Sampel penelitian menggunakan *nonprobability sampling*. Dengan Metode kuota sampel yang digunakan dan *accidental sampling*. *Quota sampling* yaitu metode penentuan sampel menggunakan yaitu cara untuk setiap kelompok jika jumlah tersebut tidak terpenuhi, penelitian belum dianggap selesai. *Accidental sampling* adalah teknik sampling secara kebetulan memilih anggota sampel yang ditemui peneliti secara tidak sengaja dan bersedia menjadi responden. Sampel diambil dari pasien unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap Kota Jambi.

Tarif kesalahan 1%, 5%, dan 10% digunakan sebagai proporsi sampel dalam penelitian ini 10%. Adapun teknik menentukan ukuran sampel dalam studi ini, digunakan Teknik Solvin.

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = sampel

N = populasi (masyarakat yang melakukan pengaduan)

e = perkiraan tingkat kesalahan %

$$\text{dimana: } \varnothing = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{\varnothing}$$

1+1

$n = 50$ (digenapkan menjadi 50 orang)

1.9.6 Sumber Data

Data penelitian ini menggunakan dua Referensi data yaitu keduanya adalah data primer dan sekunder Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh dikumpulkan langsung dari sumber aslinya sumbernya maupun informasi yang dikumpulkan secara langsung di lokasi oleh peneliti disebut data primer tempat Penelitian melalui sumber informasi primer, seperti wawancara dan observasi. langsung dari peneliti dan kuesioner yang disampaikan kepada individu yang menjawab. Sedangkan Artinya, data sekunder adalah data apa tidak diperoleh secara langsung dari sumber sebelumnya, yang bisa berupa dokumentasi, buku, laporan, maupun bersumber dari internet.

Ada dua kategori jenis data berdasarkan sumbernya, yaitu Seperti berikut:

- a. Data dasar adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari responden melalui wawancara menggunakan survei. Dalam penelitian ini menyangkut tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan pelayanan dari RSUD H. Abdul Manap, yang terletak di Kota Jambi.
- b. Data yang diperoleh dari sumber lain sebelumnya disebut sebagai data sekunder. seputar pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manap, Kota Jambi.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini, digunakanlah teknik-teknik tertentu untuk mengumpulkan data:

- a. Survei yang melibatkan pengisian angket.

Dalam upaya mendapatkan data, berbagai pendekatan digunakan, teknik Daftar pertanyaan atau kuesioner digunakan dengan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indicator variable studi yang dijawab oleh responden yang diambil sebagai sampel pelanggan dari RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. dipisahkan menjadi dua bagian kategori, Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup untuk mengumpulkan data yang mengandung Pertanyaan pilihan ganda yang memungkinkan responden untuk memilih di antara opsi yang tersedia. peserta tidak diminta untuk mengeluarkan tanggapan mereka sendiri..

Untuk membuat kuesioner Dalam melaksanakan hal ini, skala Likert dengan empat tingkat digunakan. jawaban sebagai instrumen penelitian.

Berikut tingkatan skor dari pertanyaan kuesioner:

- | | |
|------------------------|--------|
| 1. Sangat Setuju | Skor 4 |
| 2. Setuju | Skor 3 |
| 3. Tidak Setuju | Skor 2 |
| 4. Sangat Tidak Setuju | Skor 1 |

- b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan keseluruhan dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas,

seperti hasil penelitian sebelumnya, gambar, dan lain-lain.

1.9.8 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan SPSS. Ada dua macam statistic dalam analisis data penelitian yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial. Dalam statistic inferensial ada yang namanya statistic parametrik. Metode analisis pstatistik parametrik, Dimana statistic parametrik tersebut untukmenguji parameter populasi melalui statistic atau menguji ukuran populasi lewat sampel.

1.9.8.1 Uji Validitas

Uji kevaliditas adalah sebuah alat pengukur dapatkah itu mengukur suatu objek yang dimaksud secara tepat (*a valid measure if it successfully measure the phenomnom*).¹⁵ Uji tersebut validitas digunakan guna menilai seberapa jauh pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid. Berikut Sejauh mana uji tersebut menjadi landasan bagi keputusan tentang validitasnya:

- a. Apabila nilai r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel maka dinyatakan valid
- b. Apabila nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari r tabel maka dinyatakan tidak valid

1.9.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana

¹⁵ Sofiyan Siregar, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm75.

konsistensi hasil pengukuran tetap terjaga ketika gejala yang sama diukur dua kali atau lebih dengan menggunakan alat pengukur yang identik. Secara umum, reliabilitas mengindikasikan tingkat kepercayaan hasil pengukuran yang diperoleh melalui suatu instrumen. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan *alpha Cronbach*.¹⁶ di mana instrumen dianggap reliabel jika koefisien korelasi atau alpha mencapai nilai 0,6 atau lebih. Rumus *Alpha Cronbach* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{XL}}{\sigma^2_x} \right)$$

Keterangan : α = Cronbach's Coefficient Alpha atau reliabilitas instrumen

k = jumlah pecahan atau banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2_{XL}$ = total dari varian masing-masing pecahan

σ^2_x = varian dari total skor

1.9.8.3 Uji Normalitas

Maksud dari melakukan uji normalitas adalah untuk memahami populasi data merupakan normalitas distribusi. Jika Uji statistik digunakan setelah memastikan bahwa data memiliki distribusi yang normal parametrik. Sementara apakah distribusi data berdistribusi tidak normal, sehingga menggunakan angka 0,05 sebagai ambang batas. nonparametrik. Uji

¹⁶ Ibid. hlm 90

normalitas, di sisi lain, peneliti dengan Metode Kolmogorov-Smirnov, kriteria pengambilan keputusan menunjukkan bahwa data terdistribusi normal apabila hasilnya signifikan Kolmogorov-Smirnov melebihi nilai 0,05.

1.9.8.4 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penyelidikan ini meliputi uji F (simultan) dan uji t (parsial).

a. Uji F (Simultan)

Tujuan adanya pengujian hipotesis Uji F secara simultan adalah Mengetahui seberapa besar pengaruh yang dimiliki antara kelompok Variabel bebas (X) dibandingkan dengan variabel terikat (Y). Uji hipotesis yang digunakan dapat melihat pada nilai F atau dengan menggunakan nilai sig, jika nilai sig $\leq 0,05$ maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara simultan. Jika menggunakan nilai F ketentuannya sebagai berikut:

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Apabila nilai $F_{hitung} \leq$ nilai F_{tabel} , maka H_0 diterima.

b. Uji t (Uji Parsial)

Tujuan dilakukan uji parsial Merupakan proses mengukur bagaimana setiap variabel independen dan variabel dependen saling mempengaruhi.

Buatlah hipotesis sebagai berikut:

Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Jika jumlah $t_{hitung} \leq$ nilai t_{tabel} , maka H_0 diterima.

1.9.8.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah alat untuk mengukur sejauh mana variabel independen (X) mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Y) nilai R^2 Nilainya berada dalam rentang dari 0 hingga R^2 Dengan demikian, semakin tinggi nilai koefisien determinasi semakin besar kemampuan variabel bebas (X) untuk menjelaskan variabel terikat (Y).