

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan Faskes Lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah AEK Kanapon

Siti Rohani¹ Tri Inda Fadhila Rahma² Nursantri Yanti³

Sitirohani6451@gmail.com

Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah aek Kanopan. Peneliti membahas masalah ini karena banyak isu yang tersebar dimasyarakat luas bahwa banyak rumah sakit yang menyepelkan pasien pengguna BPJS kesehatan, terkhusus BPJS yang berasal dari bantuan pemerintah, akan tetapi fenomenya yang terjadi berbeda pada RSUD Aek Kanopan. Penelitian terdahulu juga bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan, fasilitas dan petugas kesehatan terhadap minat berkunjung rawat jalan ulang di poliklinik paru RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dengan penelitian menunjukkan bahwa poliklinik fasilitas, pelayanan, dan tenaga medis RSUD dr. berpengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Zubir Mahmud, Kabupaten Aceh Timur. Kuesioner/kuesioner berdasarkan skala Likert digunakan dalam penelitian kuantitatif ini. yang disebar ke 99 orang sampel yang diuji menggunakan EVIEWS 10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat peserta BPJS kesehatan RSUD Aek Kanopan dibuktikan dengan nilai Probabilitas keduanya $< \alpha(0,000 < 0,05)$, secara simultan dengan uji F keduanya juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat, dengan nilai F hitung $> F$ tabel ($235,516 > 3,09$). Untuk koefisien determinasi memiliki hubungan kuat sebesar 83,06%.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Minat, BPJS Kesehatan, RSUD Aek Kanopan.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Minat masyarakat dalam melakukan pengobatan sangatlah

bervariasi, Hurlock berpendapat bahwa minat merupakan sebuah motivasi yang membuat seseorang melakukan hal yang diinginkan, hal tersebut terjadi ketika ia melihat sesuatu yang dapat menguntungkan dan ia merasa berminat dan akhirnya mendapatkan kepuasan bagi dirinya, minat ditujukan untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan Widiastuti, minat adalah rasa ingin yang ada setelah melihat, membandingkan kemudian mempertimbangkan dengan kebutuhan yang diperlukannya (Widiastuti, 2017).

Minat juga merupakan dimensi aspek afektif yang berperan dalam kehidupan, adapun aspek afektif tersebut adalah hal yang berhadapan dengan perasaan yang akhirnya mempengaruhi pikiran dan tindakan seseorang (Amanda, 2021). Menurut Sadirman minat seseorang terhadap sesuatu akan lebih terlihat jika objek tersebut sesuai sasaran, keinginan serta kebutuhan seseorang. Sedangkan menurut Slameto minat merupakan rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal ataupun aktivitas tanpa ada yang menyuruh (Guntara, 2016).

Kartini kartono juga berpendapat bahwa minat adalah kecenderungan searah secara intensif kepada suatu objek penting. Minat merupakan rasa ketertarikan seseorang terhadap objek maupun aktivitas yang dianggapnya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya tanpa ada yang menyuruh (Hastuti, Mudayana, Nurdila, & Hadiyatma, 2017).

Ada banyak hal yang menyebabkan timbulnya minat seseorang yaitu faktor intern dan ekstern, faktor intern yaitu keinginan (minat) yang berasal dari diri sendiri yang juga terdiri dari perhatian yang dipusatkan pada sesuatu yang hendak diketahui, motivasi serta kebutuhan. Adapun faktor ekstern adalah keinginan (minat) yang berasal dari keluarga, teman, tersedianya sarana, prasarana, fasilitas dan juga keadaan (Faaghna, 2019).

Hal tersebut juga berlaku pada minat seseorang dalam memilih tempat pengobatan, ada banyak hal yang mempengaruhi minat seseorang dalam memilih tempat pengobatan dimana Rumah Sakit merupakan lembaga yang bergerak dibidang kesehatan. Beberapa hal yang mempengaruhi seseorang dalam memilih rumah sakit sebagai tempat

berobat ialah pelayanan yang berkualitas seperti tenaga medis yang lengkap, dokter yang handal, dokter spesialis, dan mendapatkan pelayanan mulai dari mendaftar, administrasi, bertemu dokter, pemeriksaan, tenaga medis yang ramah juga ikut menjadi hal yang mempengaruhi seseorang dalam memilih tempat pengobatan.

Fasilitas dari sebuah rumah sakit ikut pula menjadi hal yang perlu dipertimbangkan hal ini jika sebuah rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap maka pasien akan merasa rumah sakit tersebut bagus dalam artian memiliki fasilitas yang lengkap seperti laboratorium, peralatan yang canggih, radiologi dan banyak lainnya. Seperti penelitian yang dilakukan M. Nuh Hudawi dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di sebuah rumah sakit umum dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas dan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Roly Syahroni juga melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arasoka Kabupaten Solok dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Rumah sakit umum Daerah Aek Kanopan adalah salah satu rumah sakit tipe C, salah satu fenomena yang menarik pada RSUD Aek Kanopan adalah kunjungan pasien BPJS baru yang setiap bulannya semakin mengalami peningkatan kecuali pada bulan September, mengalami penurunan dari 155 pasien baru pada bulan Agustus menjadi 139 pasien di bulan September. Meskipun sempat mengalami penurunan tetapi jumlah pasien BPJS yang baru maupun lama terus bertambah setiap bulannya. Tercatat pada akhir Desember 2021 jumlah pasien BPJS yang berkunjung ke RSUD Aek Kanopan adalah sebanyak 1807 dengan pasien baru sebanyak 283 dan pasien lama sebanyak 1524.

Bagi sebuah rumah sakit kenaikan kunjungan pasien menunjukkan bahwa kualitas dari rumah sakit tersebut baik sehingga banyak pasien ataupun masyarakat memilih rumah sakit tersebut sebagai tempat pengobatan dan meningkatnya jumlah pasien menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut telah berhasil memberikan kepuasan berobat pada pasien

(Kemkes, 2009).

Kenaikan kunjungan pasien tersebut menjadi tanda tanya besar dikarenakan RSUD Aek Kanopan merupakan rumah sakit biasa yang hanya melayani rawat inap, pemeriksaan medis sama seperti rumah sakit lainnya yang ada di daerah tersebut serta isu yang tersebar di masyarakat yang mengatakan bahwa rumah sakit sering kali menyepelekan pasien BPJS berbanding terbalik dengan fenomena yang terjadi pada RSUD Aek Kanopan.

Dikarenakan fenomena tersebut maka dilakukanlah penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan Faskes Lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

B. Rumusan Masalah

Mengingat dasar di atas, rencana masalah pemeriksaan ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di Rumah Sakit Daerah Aek Kanopan?

LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka

1. Minat

a. Pengertian Minat

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan minat sebagai kesukaan yang kuat terhadap sesuatu, minat juga diartikan sebagai garirah

ataupun keinginan (Depikbud, 1989). Secara etimologis minat berasal dari bahasa Inggris yaitu *interest* yang berarti tertarik, sedangkan Minat, seperti yang didefinisikan oleh istilah, adalah alat mental yang memengaruhi pengambilan keputusan seseorang dengan menggabungkan perasaan, harapan, pendirian, prasangka, dan kecenderungan orang lain. (Amanda, 2021).

Menurut siregar dan Nara minat merupakan kecenderungan dan kegairahan yang tinggi yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu, minat juga merupakan perpaduan anantara keinginan serta kemauan yang berkembang jika mendapatkan motivasi (Hartono, 2008).

Sedangkan menurut Kamasi dan Khairani minat adalah kehendak, keinginan ataupun kesukaan, Sudirman juga ikut memberikan pendapatnya ia mengatakan Kepentingan itu muncul ketika seseorang memperhatikan bahwa karakteristik atau signifikansi suatu peristiwa terhubung dengan kebutuhan atau keinginan mereka sendiri. (Raharjo, 2015).

Menurut Taufani, Kurniasi dan Sani minat adalah kecenderungan yang mengakibatkan seseorang berupaya untuk mencari ataupun mencoba kegiatan-kegiatan dalam sebuah bidang tertentu. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Setiani dan Priansa (Trygu) mereka Minat secara sederhana dapat dipahami sebagai tingkat antusiasme dan kecenderungan yang tinggi terhadap sesuatu. (Trygu, 2021).

Dalam bukunya, Sukanto menjelaskan bahwa orang termotivasi untuk melakukan apa yang ingin mereka lakukan dengan minat, dan dia juga menjelaskan bahwa setiap minat dapat memuaskan suatu kebutuhan. (Amanda, 2021).

Minat adalah keadaan dimana seorang individu memiliki perhatian lebih terhadap sebuah objek maupun kegiatan sehingga menimbulkan keinginan untuk mencari informasi mengenai objek maupun kebutuhan tersebut sehingga menimbulkan perasaan membutuhkan terhadap objek maupun kegiatan tersebut. Dalam beberapa aspek, fungsi minat dan fungsi motivasi memiliki kesamaan yaitu adanya hasrat, keinginan yang berasal dari dalam diri untuk melakukan sesuatu (Nandar, Rokhan, & Ridwan,

2018).

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat

Ada banyak faktor yang mempengaruhi minat, menurut Reber dan Muhibbin syah ada 2 faktor yang mempengaruhi minat yaitu (Rumengan, 2015):

1. Faktor internal yaitu keinginan (minat) yang berasal dari diri sendiri untuk melakukan ataupun membeli sesuatu, faktor internal juga terdiri dari perhatian yang dipusatkan pada sesuatu yang ingin diketahui, motivasi serta kebutuhan
2. Faktor eksternal yaitu keinginan (minat) yang berasal dari bukan diri sendiri bisa berasal dari keluarga, teman, tersedianya sarana prasarana, fasilitas dan keadaan

Dalam munculnya sebuah minat juga ada faktor yang mempengaruhinya, menurut Crow and crow dalam buku Abdul Rahman Saleh ada 3 faktor yang menyebabkan munculnya minat yaitu (Amanda, 2021):

1. Dorongan dari dalam diri sendiri
2. Motif sosial, dan
3. Faktor emosional.

b. Indikator-indikator Minat

Menurut Walgito (Rusmin, 2017), minat terdiri dari 3 indikator yaitu:

1. Ketertarikan pada objek yang diminati, yaitu peserta BPJS kesehatan memiliki perhatian yang selalu tertuju dan terpusat pada RSUD Aek Kanopan untuk digunakan sebagai faskes lanjutan
2. Perasaan senang, yaitu peserta BPJS kesehatan yang berminat menggunakan RSUD Aek Kanopan sebagai faskes lanjutan memiliki perasaan senang saat menggunakannya
3. Kecenderungan untuk menggunakan, yaitu sering atau tidaknya peserta BPJS kesehatan menggunakan RSUD Aek Kanopan sebagai faskes lanjutan

2. Fasilitas

a. Pengertian Umum

Fasilitas adalah segala sesuatu yang membuat suatu kegiatan menjadi lebih mudah atau cepat, dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. fasilitas yang diperlukan untuk keberhasilan penyelesaian suatu kegiatan (Hadyani, 2019).

Kata fasilitas sendiri dapat diartikan dalam 2 pengertian yang berbeda, pertama fasilitas diartikan sebagai fasilitas fisik dan non fisik yang bermanfaat bagi kehidupan dan yang kedua fasilitas diartikan sebagai benda fisik yang dibutuhkan untuk berjalannya suatu infrastruktur dan dapat tertempel dalam infrastruktur (Soemitro & Suprayitno, 2018). Dari berbagai pengertian diatas pada hakikatnya fasilitas adalah hal yang diberikan pada konsumen dengan tujuan memperlancar penggunaan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan melancarkan terlaksananya suatu kegiatan, ia juga mengatakan fasilitas tersebut dapat berupa uang maupun benda. Prof. Dr. Hj. Zakiah Daradjat juga menjelaskan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempercepat pekerjaan menuju tujuan dan memfasilitasi bisnis (Sarining, 2018).

Ketler juga ikut berpendapat, ia menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala hal yang disediakan dengan sengaja oleh sebuah perusahaan jasa untuk digunakan oleh konsumen dengan maksud memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen. Tjipno menerangkan bahwasannya fasilitas adalah sumber daya fisik yang wajib disediakan oleh suatu perusahaan jasa sebelum jasa tersebut diperjual belikan kepada para konsumen, hal tersebut dikarenakan fasilitas adalah objek utama dari suatu usaha jasa (Hadyani, 2019).

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana yang mendukung suatu usaha untuk mencapai kepuasan konsumen.

a. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Nirwana menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas pada sektor usaha jasa diantaranya (Kemenkeu, 1847):

1. Desain fasilitas
2. Nilai fungsi
3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang
6. Seragam pegawai
7. Laporan-laporan
8. Garansi

b. Indikator-Indikator Dari Fasilitas

Ada beberapa indikator fasilitas menurut Tjiptono, yaitu :

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Untuk mendapatkan respons intelektual dan emosional dari pemakai dan pengamat, aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dipadukan, dan dikembangkan.

2. Perencanaan ruang

Aspek ini mencakup desain interior dan arsitektur seperti penempatan perabot, serta perlengkapan dalam ruangan, desain, dan sirkulasi

3. Perlengkapan dan perabot

Aspek ini berfungsi sebagai sarana yang bertujuan memberikan kenyamanan

4. Unsur pendukung

Aspek ini memiliki peran meningkatkan fasilitas utama seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, lokasi makan dan minum, jangkauan internet yang luas dan banyak

lagi lainnya (Putranto & Wahyu, 2016).

Dari banyaknya pendapat pada hakikatnya fasilitas memiliki pengertian yang sama, fasilitas yang dimaksud dalam penelitian adalah fasilitas yang ada pada sebuah rumah sakit, dimana indikatornya yaitu sebagai berikut (Suryono, 2009):

1. Tenaga dokter yang lengkap
2. Ruang rawat inap yang nyaman
3. Peralatan medis yang lengkap
4. Ruang tunggu yang nyaman

3. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara satu individu dengan individu lainnya yang menghasilkan kepuasan pelanggan (Jumaprizal, 2018) dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan memiliki pengertian membantu menyediakan semua keperluan orang lain seperti tamu ataupun pelanggan bisa disimpulkan pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui perbuatan orang lain yang dilakukan secara langsung.

Menurut Kotler dan Tjiptono pelayanan merupakan “setiap tindakan maupun kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat menjadi sebuah kepemilikan” (Widiastuti, 2017) Pendapat ini sejalan dengan pendapat yang dimiliki Amir ia menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak yang tidak memiliki wujud serta tidak dapat menjadi suatu kepemilikan.

Surdamayanti juga menjelaskan, menurutnya pelayanan berarti melayani suatu usaha jasa yang diperlukan seluruh masyarakat dalam semua bidang. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang bisa memberi keuntungan dalam sebuah organisasi dan dapat menawarkan kepuasan yang tidak berwujud produk fisik (Susilawati, 2018).

Pelayanan merupakan kunci kesuksesan suatu usaha jasa,

pelayanan yang baik merupakan keahlian seseorang dalam memberikan kepuasan konsumen dengan standar yang telah ditentukan, keahlian tersebut biasanya ditunjukkan oleh sumber daya manusia serta sarana prasarana yang dimiliki. Karena menurut Sugiarto pelayanan merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah usaha jasa yang memiliki tujuan memenuhi kebutuhan konsumen (Suwignjo, 2019).

Moerir mendefinisikan istilah “pelayanan” sebagai “memenuhi kebutuhan hidup manusia”, baik secara langsung melalui kegiatan sendiri maupun secara tidak langsung melalui kegiatan orang lain. Di sini, aktivitas adalah proses seseorang menggunakan pikiran, panca indera, anggota tubuh, atau tanpa alat untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan— tenaga kerja dan produk - dari orang lain. Administrasi adalah metode yang terlibat dengan pemenuhan kebutuhan seseorang melalui usaha orang lain. Yang dimaksud dengan siklus terbatas dalam pelaksanaan administrasi untuk mencapai tujuan hierarkis adalah siklus yang dimaksud dalam istilah pelayanan. Akibatnya, layanan yang dimaksud adalah kumpulan grup manajemen. Namun, dalam arti yang lebih luas, proses mencakup semua usaha individu untuk mencapai suatu tujuan. Dapat ditarik kesimpulan Bantuan itu adalah cara kami melayani pembeli atau klien layanan, sehingga layanan yang kami berikan dapat menumbuhkan rasa percaya, membuat klien merasa sangat fokus, dan memenuhi kebutuhannya.(Desi, Tri Inda, & Nursantri, 2023)

Kualitas pelayanan merupakan segala hal yang dulakukan sebuah perusahaan jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen, hal tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, keramahmatan dan lain-lain (Saputra, Mudzakir, & Dewi, 2016).

b. Faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pada sebuah usaha yang bergerak di sektor jasa, pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (Apriawan, 2017) ada lima faktor yang mempengaruhi pelayanan dari sudut pandang konsumen yaitu :

1. Materi layanan
2. Faktor manusia dalam penyampaian layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan peningkatan layanan)
3. sistematis dalam memberikan layanan (teknologi, sistem, prosedur, dan proses)
4. Bukti layanan (peralatan, penampilan, staf, dan pengaturan)
5. Tanggung jawab sosial (tindakan penyedia layanan))

Menurut Abdullah dan Rajario pelayanan dipengaruhi oleh faktor harapan, kualitas proses dan juga kualitas hasil, faktor lainnya juga dijelaskan oleh Javadein, Khanlari, dan Esteri faktor tersebut ialah kualitas fungsional dan kualitas teknikal (Apriawan, 2017)

c. Indikator-indikator pelayanan

Ada banyak indikator-indikator pelayanan menurut para ahli, diantaranya adalah pendapat dari Parasuraman dan Lupiyoadi ia menerangkan bahwa ada 5 indikator dalam pelayanan yaitu :

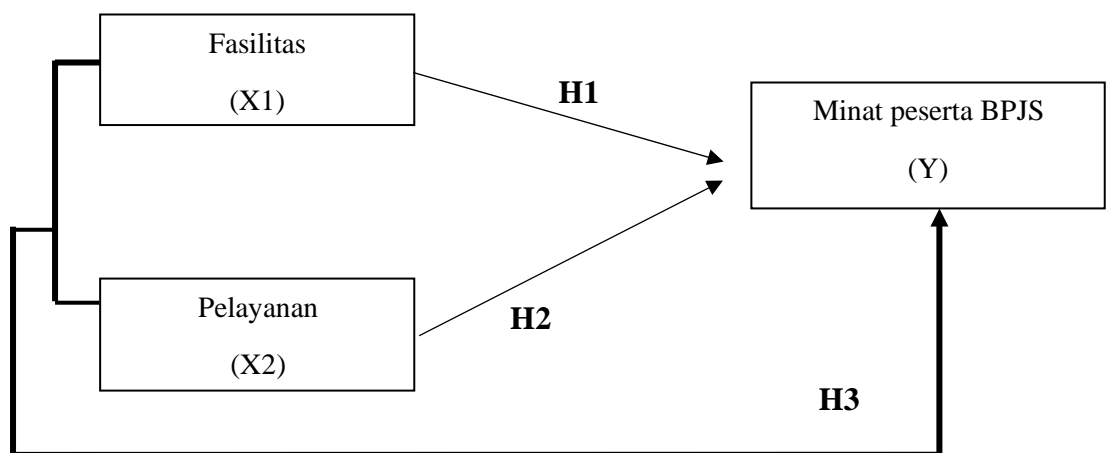
1. Wujud fisik, yang terdiri dari sarana komunikasi dan penampilan karyawan
2. Daya tanggap, yang terdiri dari pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas
3. Keandalan, yang terdiri dari memberi kesan pertama yang baik pada konsumen, memberi pelayanan yang tepat waktu, menanggapi keluhan konsumen, tidak membedakan konsumen
4. Keyakinan, yang terdiri dari kesanggupan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap usaha jasa yang digunakannya, serta sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
5. Empati, terdiri dari komunikasi yang efektif antara karyawan dan konsumen, memberikan kepedulian dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen (Putranto & Wahyu, 2016).

Menurut Gasper dan Tjiptono pelayanan bukan hanya mendengarkan keluhan konsumen juga bukan hanya menjawab keluhan

tersebut. Namun lebih dari itu, pelayanan yang baik merupakan sarana dalam memenuhi kebutuhan konsumen .

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini adalah melihat adanya pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan. Pada penelitian ini akan di kemukan mengenai keterkaitan antara fasilitas dan pelayanan dengan minat peserta BPJS dalam memilih faskes lanjutan.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata "hypo" yang berarti "di bawah" dan "thesis" yang berarti "kebenaran". Secara umum, hipotesis dapat diartikan "dibawah" kebenarannya (belum tentu benar), dan akan dianggap benar jika didukung oleh bukti-bukti. Secara sederhana hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara (Rahmani, 2016) berdasarkan keterangan tersebut maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ho1 : Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

H1 : Fasilitas berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan

menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

Ho2 : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

H2 : Pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

Ho3 : Tidak ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

H3 : Fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penelitian kausal komparatif, pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang memfokuskan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap suatu fenomena sosial. Metode ini dikatakan sebagai metode ilmiah dikarenakan dalam metode ini mencakup kaidah-kaidah ilmiah yang berupa data yang rasional, konkrit, terukur, empiris, objektif dan sistematis. Dikatakan demikian karena data penelitian kuantitatif berupa angka-angka dengan menggunakan analisis statistik. Penelitian kausal bertujuan untuk membuat kesimpulan ada atau tidaknya sebab akibat antar variabel yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan yang terletak di Jalan Lintas Sumatera Utara Desa Sidua-dua, Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhan Batu Utara bersebelahan dengan SMP Negeri 1 Kualuh Selatan.

Waktu penelitian ini dimulai pada 9 September 2021 sampai dengan selesai.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Sep	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Pengajuan Judul						
2.	Proses Pengambilan Data Melalui Laporan Data Pasien						
3.	Penelitian Dan Penulisan Proposal Skripsi						
4.	Bimbingan Proposal Skripsi						
5.	Seminar Proposal						

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang disebut data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data kuantitatif adalah sejumlah informasi atau data yang telah diolah dengan rumus matematika atau statistik. Sumber informasi yang digunakan pencipta merupakan sumber informasi esensial. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber datanya dan tanpa perantara apapun guna memecahkan masalah dalam suatu penelitian.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dapat diartikan sebagai seluruh unit yang akan dianalisis, menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang berupa subjek/objek yang memiliki karakteristik dan kuantitas yang telah ditentukan peneliti agar dapat dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 7.296 pasien, populasi ini didapatkan dari jumlah kunjungan pasien RSUD Aek Kanopan dari Agustus-Desember 2021.

Sampel merupakan bagian kecil yang diambil dari populasi dengan prosedur tertentu sehingga bisa mewakili populasi tersebut (Nur & Rahmadi , 2016, p. 32) Pengambilan sampel pada penelitian ini didapatkan dari jumlah

pasien, dikarenakan jumlah populasi yang terlalu banyak maka digunakan metode slovin untuk menentukan sampel :

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

Ket : n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = standar eror 10 %

$$n = \frac{7.296}{1 + 7296(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.296}{1 + 12,96}$$

$$n = \frac{7.296}{73,96}$$

$$n = 98,64$$

Dari hasil diatas maka sampel pada penelitian ini berjumlah 99 pasien.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data adalah alat yang peneliti pilih dan gunakan untuk mengumpulkan data atau informasi secara sistematis. Metode pengumpulan data penelitian ini meliputi sebagai berikut :

1. Teknik kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan studi pada buku-buku, literatur serta laporan-laporan yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti
2. Teknik kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan khusus yang dibuat penulis dengan tujuan menghasilkan data yang didapat dari responden yang telah ditentukan.

Responden juga diharapkan juga memberikan jawaban yang pengukurannya telah ditentukan, skala yang tentukan dalam penelitian dalam bentuk skala likert dengan pilihan jawaban yaitu ya dan tidak. Pengukuran

skala likert yang digunakan yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

F. Defenisi Operasional

Defenisi oprasional merupakan penjelasan spesifik mengenai variabel-variabel penelitian agar tidak salah menafsirkan variabel, penafsiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 3.3
Defenisi Oprasional**

No.	Variabel	Defenisi	Indikator	Bentuk Data
1.	Fasilitas (X1)	fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa	1. Perencanaan spasial (pertimbangan) 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan dan perabot 4. Unsur pendukung	Skala Likert
2.	Pelayanan (X2)	pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan	1. Wujud fisik 2. Daya tanggap 3. Kehandalan 4. Keyakinan	Skala likert

		harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima	5. Empati	
3.	Minat Peserta BPJS	Minat adalah suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan lebih lanjut	1. Ketertarikan 2. Perasaan senang 3. Kecenderungan untuk menggunakan	Skala likert

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan mengkaji, mensistematiskan, mengelompokkan, menafsirkan juga memverifikasi data sehingga suatu fenomena memiliki nilai ilmiah, akademis dan sosial. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis liner berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi EViews 10 . Dengan pengujian sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Noeman validitas menunjukkan situasi yang sebenarnya, mengacu kepada kesesuaian peneliti mengkonsepkan ide dalam defenisi konseptual dan suatu ukuran, uji validitas dilakukan untuk menguji suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan baik

apabila dapat mengungkap sesuatu yang terdapat di kuesioner, Ghazali (Nur & Rahmadi , 2016, p. 61)

b. Reliabilitas Data

Reliabilitas merupakan uji yang menunjukkan instrumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan mengumpulkan data dapat memberikan data dan informasi yang sebenar-benarnya. Uji realibitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik Alpha Cronbach

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan secara statistik untuk mengetahui baik atau tidaknya suatu model regresi, suatu regresi dapat dikatakan baik apabila memenuhi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas dan normalitas.

a. Uji multikolinieritas

Multikolinieritas memiliki pengertian penjelasan model relaps tentang adanya hubungan langsung yang ideal antar faktor (Ajija). Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah model relaps yang dipertimbangkan memiliki multikolinearitas yang harus terlihat pada faktor ekspansi perubahan (VIF) dan harga resistensi. Ini dilakukan untuk memeriksa apakah ada hubungan antara faktor-faktor bebas dalam model. Nilai batas digunakan untuk nilai resistansi 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10 jika nilai ketahanan rendah setara dengan nilai VIF tinggi karena $VIF1/resistansi$ menunjukkan kolinearitas tinggi. Harga ketahanan memperkirakan fluktuasi faktor otonom.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat ketidaksamaan varian error penelitian setiap variabel bebas pada model regresi, uji heterokedastisitas merupakan uji yang sangat penting dalam uji asumsi klasik dikarenakan saat uji ini tidak terpenuhi maka dapat dikatakan sebuah model regresi tidak valid sebagai alat peramalan

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dirancang untuk menentukan apakah distribusi data suatu variabel terdistribusi secara normal; beberapa ahli statistik menjelaskan bahwa jumlah data lebih besar dari 30 dapat dikatakan memiliki distribusi data yang normal.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah pemeriksaan yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat hubungan langsung antara faktor bebas (X) dan variabel terikat (Y) dalam suatu tinjauan, keadaan umum pada relaps lurus berbeda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Minat peserta BPJS kesehatan memilih faskes lanjutan

α = Konstanta

b_1 & b_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Fasilitas

X_2 = Pelayanan

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh simultan variabel independen dan dependen terhadap variabel penelitian. Uji F adalah pengujian dimana F hitung diperbandingkan: Jika F hitung lebih besar atau sama dengan F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa model regresi signifikan; sebaliknya, jika F hitung lebih kecil atau sama dengan F tabel, maka model regresi tidak signifikan. Model regresi dapat dikatakan signifikan apabila kolom signifikan (%) < Alpha.

b. Uji Parsial (t)

Uji parsial adalah tes yang melihat bagaimana setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen studi satu per satu. T hitung dan t tabel dibandingkan selama tes ini. Selain itu, dapat dicapai dengan memeriksa signifikansi t hitung.

c. Koefisien Determinasi (R square)

Koefisien determinasi adalah uji yang dilakukan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam mendefinisikan variabel terikat, koefisien determinasi dapat bernilai 0-10 dan faktanya nilai koefisien determinasi dapat bernilai negative, jika hal tersebut terjadi maka nilai koefisien determinasi dianggap bernilai 0.

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat RSUD Aek Kenopan

Rumah Sakit Persiapan Aekkanopan, sebuah Puskesmas Kota di Kabupaten Labuhanbatu Utara, menginspirasi berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Aekkanopan. kemandirian dari Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk memenuhi berbagai kebutuhan penduduk yang berhubungan dengan kesehatan.

Bersamaan dengan itu, dikeluarkan SK Bupati Nomor kick off proses penyelenggaraan Rumah Sakit Aekkanopan: Sehubungan dengan penetapan Bapak Daudsyah pada tanggal 9 November 2009 oleh Bupati Labuhanbatu Utara penunjukan Puskesmas Percontohan Aekkanopan sebagai RSUD Umm dan struktur organisasi, uraian tugas pokok, fungsi, dan tata kerja RSUD Kabupaten Labuhanbatu Utara,

Direktur SUD membawahi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aekkanopan dan melapor kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Rumah Sakit Aekkanopan bertanggung jawab untuk memberikan administrasi kesehatan individu lengkap melalui jangka panjang, perawatan krisis jangka pendek, dan upaya kesehatan yang kompeten dan berkelanjutan dengan berfokus pada pemulihan, pemulihan yang nyaman dan peningkatan pencegahan dalam rangka

upaya rujukan.

Dengan Penetapan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Utara No., maka Poliklinik Darurat Umum (RSUD) Provinsi Aekkanopan berubah menjadi poliklinik darurat tipe C tepatnya pada tanggal 9 November 2015. meskipun ada Surat Edaran Dinas Labuhanbatu Utara Nomor : 445/358/RSUD/2015 tentang Hibah Fungsional Klinik Umum Aekkanopan. Dengan penugasan Klinik Medis Aekkanopan sebagai Klinik Medis Kelas C, administrasi kesejahteraan di daerah setempat dapat dipenuhi dengan lebih baik.

Antusiasme masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit Aekkanopan tumbuh selama tahap pembangunan fasilitas tersebut. Dengan dibangunnya fasilitas rumah sakit anyar dengan klasifikasi rumah sakit tipe C di Jalan Raya Sumatera Utara, Desa Sidua-dua, Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara. sehingga rumah sakit baru tersebut dapat mulai menerima pasien pada 1 Oktober 2020.

b. Identitas RSUD Aekkanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara

Nama rumah sakit : Rumah Sakit Umum Daerah Aekkanopan
Alamat : Jalan Lintas Sumatera Desa Sidua-dua,
Kec. Kualuh Selatan Kab. Labuhan batu
utara
Kelas rumah sakit : C
Status : Terkreditasi
Jumlah tempat tidur : 100
No. telepon : (0624) 92525
Website : rsudaekkanopan.com
Izin oprasional : 503/0001/DPM-PPTSP/SK/V2020
Luas tanah : 20.046m³

c. Visi dan Misi RSUD Aekkanopan

1) Visi

Visi RSUD Aek Kanopan adalah “ Terwujudnya RSUD

Aek Kanopan dengan Pelayanan Prima dan Bermutu Menuju Labura Lebih Sehat dan Sejahtera”.

2) Misi

- a) Memberikan layanan pelanggan yang unggul sebagai bagian dari kelompok yang dapat dipercaya, dinamis, dan inovatif.
- b) Terus meningkatkan kuantitas dan kualitas infrastruktur dan fasilitas pelayanan di semua industri.
- c) Mengkoordinasikan pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia (IPTEK).
- d) Menciptakan suasana kerja yang mengundang, sehat, dan harmonis.

d. Struktur Organisasi RSUD Aekkanopan



Gambar 4.1
Struktur Organisasi

e. Layanan di RSUD Aekkanopan

Dengan waktu respons kurang dari 15 menit, UGD Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan tersedia 24 jam sehari, 7 hari

seminggu untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan profesional kepada pasien yang membutuhkan. Layanan ini disediakan oleh tim ahli di bidang perawatan darurat. Profesional perawatan kesehatan dengan sertifikat medis darurat bertanggung jawab untuk merawat pasien. Zona hijau, kuning, dan merah digunakan untuk triase pasien berdasarkan jenis kedaruratan dan prioritas.

Total ada delapan tempat tidur, masing-masing dengan beberapa monitor tempat tidur. Rumah Sakit IGD Aek Kanopan memiliki tim dokter umum, dokter spesialis, dan perawat profesional yang solid yang didukung dengan fasilitas dan fasilitas yang lengkap. Ia juga menawarkan layanan cepat dengan sentuhan dan dukungan pribadi untuk fasilitas pendukung layanan seperti apotek, laboratorium, dan radiologi yang tersedia sepanjang waktu.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian kali ini, yang menjadi sampel/responden adalah pengguna atau peserta BPJS kesehatan yang menggunakan fasilitas kesehatan (faskes) dirumah sakit umum daerah Aek Kanopan. Maka dari itu, didapatkan karakteristik responden atau jenis-jenis rersponden yang mengisi kuesioner yang telah dibagikan langsung kepada responden menurut jenis kelamin, umur dan pekerjaannya.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-Laki	58	58,6%
Perempuan	41	41,4%
Total	99	100%

Sumber: Data diolah

Jumlah responden seperti terlihat pada tabel 4.1 di atas adalah 99 orang, dan diketahui responden laki-laki sebanyak 58 orang atau 58,5 persen lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan sebanyak 41 orang atau 41,4 persen berdasarkan jenis kelamin. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah laki-laki.

b. Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase %
17-24	15	15,2%
25-34	31	31,3%
35-49	33	33,3%
50-64	20	20,2%
Total	99	100%

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dengan jumlah responden sebanyak 99 orang yang mengisi kuesioner dengan usia 17-24 adalah 15 orang atau setara dengan 15,2%. Untuk tingkatan usia 25-34 sebanyak 31 orang atau setara dengan 31,3%, tingkatan usia 35-49 sebanyak 33 orang setara dengan 33,3% dan untuk tingkatan usia 50-64 ada sebanyak 20 orang atau setara dengan 20,2%. Maka dari itu, dalam penelitian ini responden terbanyak berasal dari tingkatan usia 35-49.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Pelajar/Mahasiswa	8	8,1%
Buruh	25	25,3%
Ibu Rumah Tangga	28	28,2%
Pegawai Negeri	10	10,1%
Pegawai Swasta	23	23,2%

Tidak Bekerja	5	5,1%
Total	99	100%

Sumber: Data diolah.

Pada tabel 4.3 diatas diperoleh jumlah responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut: dengan profesi pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang mengisi kuesioner dengan taraf persentase sebesar 8,1%, untuk profesi buruh sebanyak 25 orang atau setara dengan 25,3%, ibu rumah tangga sebanyak 28 orang atau setara dengan 28,2% sebagai profesi terbanyak diantara para responden. Profesi pegawai negeri sebanyak 10 orang atau setara dengan 10,1%, profesi pegawai swasta sebanyak 23 orang setara dengan 23,2% dan yang tidak bekerja sebanyak 5 orang atau setara dengan 5,1%.

2. Statistik Deskriptif

Tabel 4.4
Statistik Deskriptif

	Y	X1	X2
Mean	12.22222	20.67677	21.15152
Median	13.00000	21.00000	22.00000
Maximum	15.00000	25.00000	25.00000
Minimum	3.000000	5.000000	5.000000
Std. Dev.	2.693740	4.278156	4.324500
Skewness	-1.654465	-1.662066	-1.901770
Kurtosis	5.957058	6.063822	6.949364
Jarque-Bera	81.23446	84.30202	124.0156
Probability	0.000000	0.000000	0.000000
Sum	1210.000	2047.000	2094.000
Sum Sq. Dev.	711.1111	1793.657	1832.727
Observations	99	99	99

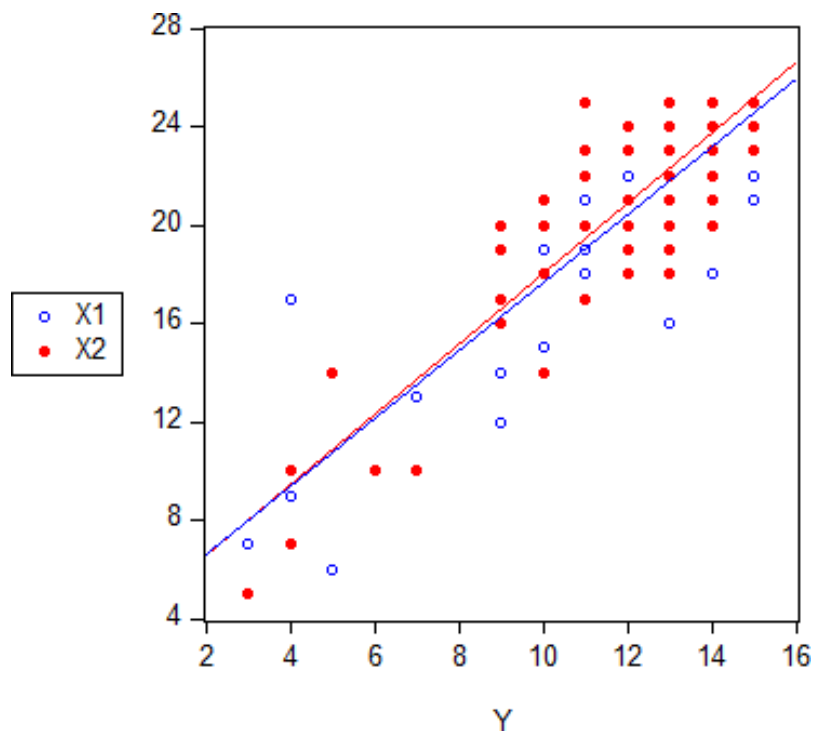
Sumber: Data diolah Eviews 10.

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dijabarkan kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel bebas Fasilitas yang memiliki 99 data memiliki nilai rata-rata 20,68, standar deviasi 4,278, nilai minimum 5, dan nilai maksimum 25.
- Dengan jumlah data 99, variabel bebas Service memiliki nilai rata-rata 21,15, standar deviasi 4,324, nilai minimum 5, dan nilai maksimum 25.

- c. Dengan 99 data, variabel dependen Minat memiliki nilai rata-rata 12,22, standar deviasi 2,694, nilai minimum 3, dan nilai maksimum 15.

Gambar 4.2
Statistik Deskriptif



Sumber: Data diolah EViews 10.

Dari gambar diatas juga menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki pla yang berhubungan secara positif dengan variabel dependen

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan atau keabsahan suatu butir pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian apakah dinyatakan valid atau sebaliknya. Dalam uji validitas ini mencerminkan setiap butir soal pantas atau tidaknya untuk disebar ke seluruh responden yang menjadi sampel penelitian sehingga variabel yang digunakan dapat diidentifikasi dengan baik. Alat ukur setiap pertanyaan yang digunakan diuji berdasarkan jumlah skor pertanyaan kuesioner dengan jumlah skor

keseluruhan yang mengisi kuesioner, uji ini dapat dilihat dari hasil output menggunakan aplikasi EViews 10 (Sujarweni, 2019).

Untuk mengetahui butir pertanyaan valid atau tidak, ditentukan berdasarkan besaran hasil uji validitas yang dilihat dari nilai r hitung dan r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan valid dan layak untuk digunakan. Penentuan r tabel dapat dilihat berdasarkan tabel r pada taraf nyata 5% (0,05) dan dengan jumlah N (sampel) = 99. Maka diperoleh hasil r tabel yaitu 0,197.

Tabel 4.5
Uji Validitas

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X ₁)			
X _{1.1}	0,844	>0,197	Valid
X _{1.2}	0,877	>0,197	Valid
X _{1.3}	0,858	>0,197	Valid
X _{1.4}	0,855	>0,197	Valid
X _{1.5}	0,862	>0,197	Valid
Pelayanan (X ₂)			
X _{2.1}	0,877	>0,197	Valid
X _{2.2}	0,915	>0,197	Valid
X _{2.3}	0,885	>0,197	Valid
X _{2.4}	0,834	>0,197	Valid
X _{2.5}	0,892	>0,197	Valid
Minat (Y)			
Y _{1.1}	0,896	>0,197	Valid
Y _{1.2}	0,872	>0,197	Valid
Y _{1.3}	0,882	>0,197	Valid

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dengan menggunakan EViews 10 diperoleh hasil kevalidan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu variabel Fasilitas (X₁) dapat dilihat bahwa butir

pertanyaan pertama hingga kelima adalah valid karena nilai r hitung $> r$ tabel, untuk variabel Pelayanan (X_2) setiap butir pertanyaan yang digunakan juga valid, untuk variabel dependen yaitu Minat (Y) juga dihasilkan data yang valid. Dapat diartikan setiap butir pernyataan layak untuk digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi atau kestabilan dari responden dalam menjawab setiap butir pertanyaan/pernyataan yang ada dalam kuesioner yang disebar. Hasil dari uji ini dapat memberikan jawaban apakah responden dapat dipercaya atau tidak dan apakah responden mengisi setiap pertanyaan dengan bersungguh-sungguh.

Untuk melihat kestabilan dari jawaban responden *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menarik kesimpulan. Jika *Cronbach's Alpha* setiap variabel jawaban reponden berada pada nilai minimal 0,6 maka dapat diartikan jawaban yang diberikan responden stabil dan data dapat disebar keseluruhan sampel yang dibutuhkan. Berikut nilai *Cronbach's Alpha* yang dibutuhkan untuk melihat data reliabel atau tidak (Ghozali, 2018).

Tabel 4.6
Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,2	Kurang Reliabel
0,2 – 0,4	Agak Reliabel
0,4 – 0,6	Cukup Reliabel
0,6 – 0,8	Reliabel
0,8 – 1	Sangat Reliabel

Sumber: Wiratna Sujarweni (2014).

Uji dengan menggunakan *EViews* tidak diketahui nilai dari *Cronbach's Alpha* yang menjadi pengambilan dalam keputusan butir pertanyaan reliabilitas, maka dari itu digunakan cara manual untuk menentukan *cronbach's alpha* dengan menggunakan rumus (Bachri, Salju, & Ikbali, 2020):

$$\alpha = \frac{N\bar{c}}{\bar{v} + (N - 1)c}$$

Keterangan:

α = Cronbach's Alpha

N = Jumlah indikator

\bar{c} = Kovarians rata-rata antar item

\bar{v} = Varian rata-rata

Maka dari itu ditentukan nilai dari kovarian dan varian untuk menghasilkan *cronbach's alpha* dengan uji EViews. Didapatkan hasil untuk variabel fasilitas sebagai berikut:

Tabel 4.7

Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X₁)

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	1,017	0,787	0,661	0,567	0,611
X1.2	0,787	1,171	0,679	0,718	0,705
X1.3	0,661	0,679	0,968	0,666	0,637
X1.4	0,567	0,718	0,666	0,920	0,637
X1.5	0,611	0,705	0,637	0,637	0,891

Sumber: Data diolah EViews 10.

Untuk status reliabilitas variabel Fasilitas (X₁) memiliki nilai kovarian sebesar 0,667 didapatkan dengan cara merata-ratakan tiap butir nilai kovarian yang ada yaitu 0,787, 0,661, 0,679, 0,567, 0,718, 0,666, 0,611, 0,705, 0,637, 0,637. Kemudian nilai tersebut nantinya akan di interaksikan dengan nilai rata-rata varian yaitu 1,017, 1,171, 0,968, 0,920, 0,891 dan didapatkan hasil rata-rata sebesar 0,993. Maka dapat dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{5.0,667}{0,993 + (5 - 1).0,667} = 0,9107$$

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X₂)

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
X2.1	0,898	0,724	0,704	0,565	0,701
X2.2	0,724	0,928	0,750	0,652	0,757
X2.3	0,704	0,750	1,007	0,652	0,725
X2.4	0,565	0,652	0,652	0,960	0,707
X2.5	0,701	0,757	0,725	0,707	1,035

Sumber: Data diolah EViews 10.

Untuk status reliabilitas variabel Pelayanan (X_1) memiliki nilai kovarian sebesar 0,694 didapatkan dengan cara merata-ratakan tiap butir nilai kovarian yang ada yaitu, 0,724, 0,704, 0,750, 0,565, 0,652, 0,652, 0,701, 0,757, 0,725, 0,707. Kemudian nilai tersebut nantinya akan di interaksikan dengan nilai rata-rata varian yaitu 0,898, 0,928, 1,007, 0,960, 1,035 dan didapatkan hasil rata-rata sebesar 0,966. Maka dapat dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{5.0,694}{0,966 + (5 - 1).0,694} = 0,9273$$

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas Variabel Minat (Y)

	Y.1	Y.2	Y.3
Y.1	1,111	0,691	0,742
Y.2	0,691	0,928	0,644
Y.3	0,742	0,644	1,063

Sumber: Data diolah EViews 10.

Untuk status reliabilitas variabel Minat (Y) memiliki nilai kovarian sebesar 0,692 didapatkan dengan cara merata-ratakan tiap butir nilai kovarian yang ada yaitu, 0,691, 0,742 dan 0,644. Kemudian nilai tersebut nantinya akan di interaksikan dengan nilai rata-rata varian yaitu 1,111, 0,928 dan 1,063 didapatkan hasil rata-rata sebesar 1,034. Maka dapat dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{3.0,692}{1,034 + (5 - 1).0,692} = 0,8585$$

Dari perhitungan yang dilakukan secara manual diatas, maka didapatkan hasil uji reliabilitas setiap variabel yaitu Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2) dan Minat (Y) yang disebarkan ke-99 orang responden

sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	0,911	Reliabel
Pelayanan (X ₂)	0,927	Reliabel
Minat (Y)	0,859	Reliabel

Sumber: Data diolah.

Berdasarkan tabel 4.10 yang sudah dihitung dan uji dengan EViews 10, mendapatkan hasil dari uji reliabilitas dari masing-masing variabel penelitian untuk variabel Fasilitas (X₁) mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,911 secara keseluruhan dan dikatakan sangat reliabel. Untuk variabel Pelayanan (X₂) status sangat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,927 dan untuk variabel Minat (Y) memiliki nilai 0,859 dan dikatakan sangat reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan sebagai uji esensial pada model straight relaps, pada ulasan ini uji praduga yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Model kekambuhan yang baik tidak akan memiliki masalah antara faktor untuk setiap tes yang dilakukan, ini harus terlihat nilainya $\alpha > 5\%$ (0,05).

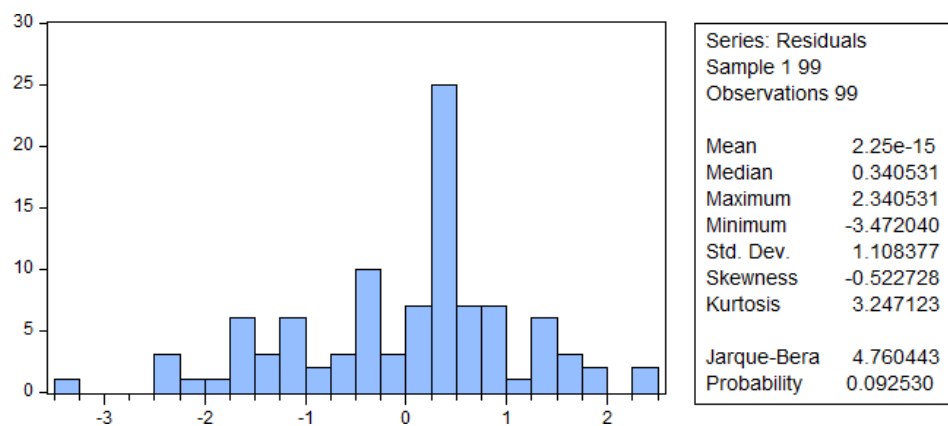
1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji analisis asumsi klasik, yang berfungsi untuk melihat data dan juga sampel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Sebelum melakukan analisis regresi lanjutan, maka uji ini sangat diperlukan dan bisa dikatakan bahwa uji ini adalah uji prasyarat sebelum uji yang lebih mendalam lagi. Model regresi yang dikatakan baik jika data yang dimiliki berdistribusi secara normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dengan Eviews dapat dilakukan dengan

menggunakan uji *histogram normality test*, uji ini merupakan uji yang dilakukan untuk memunculkan bagan diagram atau grafik data yang berdistribusi secara normal atau tidak, jika data berdistribusi normal maka nilai probabilitasnya harus berada $> 0,05$ maka dinyatakan model regresi yang digunakan dalam penelitian layak atau data yang digunakan berdistribusi dengan normal (Basuki & Yuliadi, 2015).

Gambar 4.3
Uji Normalitas



Sumber: Data diolah EViews 10.

Seperti yang terlihat dari hasil pengujian EViews di atas, nilai probabilitas sebesar 0,092 lebih besar dari nilai 0,05 ($0,092 > 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas model regresi memiliki hubungan yang signifikan atau tidak. Dengan nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan VIF (Variance Inflation Factors) kurang dari 10, deteksi digunakan. Toleransi variabel independen adalah ukuran jumlah variabilitas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Gejala multikolinearitas seharusnya tidak ada dalam model regresi yang baik. (Perdana, 2016).

Tabel 4.11
Uji Multikolinearitas VIF

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
C	0.336243	26.54352	NA
X1	0.002893	101.7696	4.137442
X2	0.002831	104.1264	4.137442

Sumber: Data diolah EViews 10.

Berdasarkan uji dari tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa setiap variabel yang berhubungan mendapatkan nilai VIF masing-masing variabel dibawah 10. Variabel Fasilitas (X_1) memiliki nilai VIF 4,137 < 10, unuk variabel Pelayanan (X_2) memiliki nilai VIF 4,137 < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas dari setiap variabel independen dan model regresi layak untuk digunakan.

Selain dengan menggunakan VIF untuk menentukan terjadi gejala multikolinearitas dapat juga dilakukan model lain dalam uji multikolinearitas ini, yaitu dengan menghitung nilai koefisien korelasi antar variabel.

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas Model 2

	X1	X2
X1	1.000000	0.870807
X2	0.870807	1.000000

Sumber: Data diolah EViews 10

Berdasarkan hasil dari output matrik korelasi diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antar variabel fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) sebesar 0,870. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala

multikolinearitas yang terjadi pada setiap variabel independen. Untuk menentukan terjadinya gejala multikolinearitas jika nilai korelasinya lebih atau senilai 0,90. Jika nilai berada diatas 0,90 maka uji regresi tidak cocok digunakan karena terdapat gejala multikolinearitas (Bachri et al., 2020).

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan terbebas dari gejala atau masalah heterokedastisitas agar tidak terjadi keraguan (ketidakakuratan) pada hasil analisis regresi. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heterokedastisitas (Sujarweni, 2014).

Tabel 4.13
Uji Heterokedastisitas *Breusch-Pagan-Godfrey*

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey			
F-statistic	0.458902	Prob. F(2,96)	0.6334
Obs*R-squared	0.937523	Prob. Chi-Square(2)	0.6258
Scaled explained SS	0.990491	Prob. Chi-Square(2)	0.6094

Sumber: Data diolah EViews 10.

Dari uji data diatas setiap dapat dilihat dari nilai probabilitas chi-square keduanya memiliki nilai diatas 0,05 yaitu 0,625 dan 0,609 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji heterokedastisitas dengan menggunakan model *Breusch-Pagan-Godfrey* tidak terjadi gejala heterokedastisitas dan model regresi ini layak untuk digunakan (Sihombing, 2022).

Selain dengan uji diatas dapat dilakukan juga uji glejser yang berguna untuk melihat hubungan antar variabel independen yang digunakan tidak terdapat gejala heterokedastisitas dan data yang digunakan akurat.

Tabel 4.14**Uji Glejser**

Dependent Variable: RESABS
 Method: Least Squares
 Date: 12/05/22 Time: 21:02
 Sample: 1 99
 Included observations: 99

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	1.002209	0.352480	2.843312	0.0055
X1	-0.024611	0.032694	-0.752766	0.4534
X2	0.017998	0.032344	0.556456	0.5792
R-squared	0.006286	Mean dependent var		0.874015
Adjusted R-squared	-0.014417	S.D. dependent var		0.675871
S.E. of regression	0.680726	Akaike info criterion		2.098520
Sum squared resid	44.48521	Schwarz criterion		2.177160
Log likelihood	-100.8767	Hannan-Quinn criter.		2.130338
F-statistic	0.303628	Durbin-Watson stat		2.012195
Prob(F-statistic)	0.738842			

Sumber: Data diolah EViews 10.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa probabilitas variabel independen fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) tidak signifikan dikarenakan berda diatas atau lebih besar dari 0,05 yaitu masing-masing sebesar 0,453 dan 0,579. Dengan demikian model regresi yang digunakan tidak mengandung heterokedastisitas.

E. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.15
Analisis Regresi Berganda

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 12/05/22 Time: 20:40
Sample: 1 99
Included observations: 99

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.119712	0.579865	-0.206448	0.8369
X1	0.243166	0.053785	4.521071	0.0000
X2	0.345793	0.053209	6.498818	0.0000

R-squared	0.830697	Mean dependent var	12.22222
Adjusted R-squared	0.827170	S.D. dependent var	2.693740
S.E. of regression	1.119863	Akaike info criterion	3.094125
Sum squared resid	120.3930	Schwarz criterion	3.172765
Log likelihood	-150.1592	Hannan-Quinn criter.	3.125943
F-statistic	235.5159	Durbin-Watson stat	1.683106
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: Data diolah EViews 10.

Berdasarkan uji regresi linear berganda diatas maka model regresi dapat ditentukan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -0,1197 + 0,2431X_1 + 0,3457X_2 + e$$

Adapun interprestasi dan penyajian dari model regresi diatas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebagai variabel dependen yaitu Minat (Y) memiliki nilai sebesar -0,1197 dan dikatakan bahwa jika Fasilitas dan Pelayanan diabaikan atau dianggap setara dengan nol, maka Minat adalah sebesar -0,1197.
- b. Koefisien regresi dilihat dari nilai B untuk variabel Fasilitas (X₁) bernilai sebesar 0,2431. Artinya adalah bahwa jika Fasilitas mengalami kenaikan satu poin maka variabel Minat akan naik sebesar 0,2431. Dan sebaliknya, apabila Fasilitas menurun satu poin maka minat juga akan menurun sebesar 0,2431. Koefisien B bernilai positif yang berarti ada hubungan positif dari Fasilitas dengan Minat, semakin naik Fasilitas maka Minat akan semakin meningkat juga.

- c. Koefisien regresi dilihat dari nilai B untuk variabel Pelayanan (X_2) bernilai sebesar 0,3457. Artinya adalah bahwa jika Pelayanan mengalami kenaikan satu poin maka variabel Minat akan naik sebesar 0,3457. Dan sebaliknya, apabila Pelayanan menurun satu poin maka minat juga akan menurun sebesar 0,3457. Koefisien B bernilai positif yang berarti ada hubungan positif dari Fasilitas dengan Minat, semakin naik Fasilitas maka Minat akan semakin meningkat juga

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, dengan asumsi bahwa nilai $\alpha < 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel. Maka kesimpulannya variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2014).

Hipotesis yang digunakan:

- a. H_0 akan ditolak jika Hitung lebih besar dari F Tabel, yang menunjukkan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan. (Y)

Pengambilan keputusan jika:

- a. F hitung \geq F tabel maka H_a diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5%.
- b. F hitung \leq F tabel maka H_a ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5%.

Kaidah pengujian signifikansi program SPSS:

- a. H_a diterima, jika $\alpha 0,05 \geq \text{Sig}$, artinya pengaruh yang diberikan signifikan.
- b. H_0 diterima, jika $0,05 \leq \text{Sig}$, artinya tidak ada pengaruh signifikan.

Tabel 4.16**Uji F**

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 12/05/22 Time: 20:40
 Sample: 1 99
 Included observations: 99

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.119712	0.579865	-0.206448	0.8369
X1	0.243166	0.053785	4.521071	0.0000
X2	0.345793	0.053209	6.498818	0.0000
R-squared	0.830697	Mean dependent var		12.22222
Adjusted R-squared	0.827170	S.D. dependent var		2.693740
S.E. of regression	1.119863	Akaike info criterion		3.094125
Sum squared resid	120.3930	Schwarz criterion		3.172765
Log likelihood	-150.1592	Hannan-Quinn criter.		3.125943
F-statistic	235.5159	Durbin-Watson stat		1.683106
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Data diolah EViews 10.

Nilai probabilitas (F-statistik) sebesar 0,000 diturunkan dari tabel 4.16 sebelumnya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa H3 diterima karena probabilitasnya lebih rendah dari nilai alpha Prob sebesar 0,05 (0,000 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa minat peserta BPJS Kesehatan dalam memanfaatkan Feskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan dipengaruhi secara signifikan oleh signifikansi variabel Fasilitas dan Pelayanan secara bersamaan atau tidak. Uji F (simultan) juga dapat dilihat dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel.

$$\text{Rumus } dfl = k-1,$$

di mana k adalah jumlah variabel bebas dan terikat, dapat digunakan untuk menentukan nilai derajat kebebasan (df) pembilang.

Kemudian, tentukan derajat kebebasan (df) penyebutnya, yaitu $df_2 = n - k$, dengan n adalah banyaknya sampel atau data. Dengan $n = 99$ pada penelitian ini nilai k adalah 3. Hasilnya nilai Ftabel adalah 3,09 karena dfl bernilai 2 dan df_2 bernilai 99. Selain itu nilai Fhitung dari hasil sebelumnya uji dapat dibandingkan dengan menggunakan Ftabel; diketahui nilai Fhitung sebesar 235,516. Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Minat (Y) peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan fasilitas kesehatan lanjutan di RSUD Aek Kanopan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($235,516 > 3,09$). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka

dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

3. Uji t (Parsial)

Uji t Istilah "parsial" digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam pengujian ini adalah 0,05. ($\alpha = 5\%$) (Ghozali, 2018). Dalam menentukan derajat kebebasan t tabel dapat menggunakan rumus $df = n - k = 99 - 2 = 97$.

Tabel 4.17

Uji t

Dependent Variable: Y
 Method: Least Squares
 Date: 12/05/22 Time: 20:40
 Sample: 1 99
 Included observations: 99

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.119712	0.579865	-0.206448	0.8369
X1	0.243166	0.053785	4.521071	0.0000
X2	0.345793	0.053209	6.498818	0.0000
R-squared	0.830697	Mean dependent var		12.22222
Adjusted R-squared	0.827170	S.D. dependent var		2.693740
S.E. of regression	1.119863	Akaike info criterion		3.094125
Sum squared resid	120.3930	Schwarz criterion		3.172765
Log likelihood	-150.1592	Hannan-Quinn criter.		3.125943
F-statistic	235.5159	Durbin-Watson stat		1.683106
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Data diolah EViews 10.

Pengaruh dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh variabel Fasilitas (X_1) terhadap variabel Minat (Y)

Hipotesis:

H_1 diterima: artinya Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.

Variabel Fasilitas (X_1) mendapat nilai signifikan 0,000 pada hasil uji t. Jika nilai prob lebih kecil dari 0,05 (0,000 0,05) berarti

H1 valid dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap bunga. Sedangkan variabel Fasilitas (X_1) memiliki nilai t tabel sebesar 1,985 dan nilai t hitung sebesar 4,521. Akibat t hitung melebihi t tabel, juga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Fasilitas (X_1) berpengaruh terhadap Bunga (Y). Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat, yang dapat disimpulkan peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan. Karena pengaruh yang diberikan positif hal ini akan berdampak kepada Minat peserta dan akan meningkatkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di daerah Aek Kanopan.

2) Pengaruh variabel Pelayanan (X_2) terhadap variabel Minat (Y)

Hipotesis:

H₂ diterima: artinya Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.

Variabel pelayanan (X_2) mendapat nilai signifikan 0,000 pada hasil uji t. Jika nilai prob lebih kecil dari 0,05 (0,000 0,05) menunjukkan H₂ valid dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat. Sedangkan variabel Pelayanan (X_2) memiliki t hitung sebesar 4,521 dan t tabel sebesar 1,985. Akibat t hitung melebihi t tabel, maka dapat juga ditarik kesimpulan bahwa Minat (Y) dipengaruhi oleh variabel Jasa (X_2). Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan sebagai berikut: Layanan memiliki dampak signifikan terhadap Minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan. Karena pengaruh yang diberikan positif hal ini akan berdampak kepada Minat peserta yang dilihat berdasarkan pelayanan yang diberikan dan akan meningkatkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di daerah Aek Kanopan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen diukur dengan bantuan koefisien determinasi. Koefisien determinasi berkisar dari 0 hingga 1. Variabel independen memiliki pengaruh yang lebih kecil jika mendekati nol. Sebaliknya, ketika nilainya mendekati 1, pengaruh variabel independen semakin besar. (Sujarweni, 2014).

Tabel 4.18
Koefisien Determinasi (R^2)

Dependent Variable: Y				
Method: Least Squares				
Date: 12/05/22 Time: 20:40				
Sample: 1 99				
Included observations: 99				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.119712	0.579865	-0.206448	0.8369
X1	0.243166	0.053785	4.521071	0.0000
X2	0.345793	0.053209	6.498818	0.0000
R-squared	0.830697	Mean dependent var	12.22222	
Adjusted R-squared	0.827170	S.D. dependent var	2.693740	
S.E. of regression	1.119863	Akaike info criterion	3.094125	
Sum squared resid	120.3930	Schwarz criterion	3.172765	
Log likelihood	-150.1592	Hannan-Quinn criter.	3.125943	
F-statistic	235.5159	Durbin-Watson stat	1.683106	
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Data diolah EVIEWS 10.

Untuk koefisien determinasi sebelum dimoderasi dengan variabel etos kerja dilihat dari nilai R^2 variabel-variabel bebas memiliki pengaruh sebesar 0,8301 secara simultan. Hal ini menjelaskan bahwasannya variabel terikat Minat (Y) mendapatkan pengaruh dari variabel bebas Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) sebesar 83,06% sedangkan nilai sebesar 16,94% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

F. Interpretasi Hasil Penelitian

Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan dari temuan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan:

1. Pengaruh fasilitas terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan

Hipotesis :

H_{01} : Tidak ada pengaruh fasilitas terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan.

H_1 : Fasilitas berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan.

Hasil uji t pada variabel fasilitas atau X_1 diperoleh probabilitas sig sebesar 0,000. Nilai Prob. < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, artinya fasilitas Kesimpulan yang dapat diambil Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan. . Persamaan $Y = 0,120 + 0,243 + 0,346$ diturunkan dari analisis regresi linier berganda. Jika variabel fasilitas X_1 dan pelayanan X_2 adalah 0 dan konstanta (a) adalah 0,120, maka bunga (Y) = 0,120. Koefisien regresi pelayanan (X_2) = 0,346 menunjukkan bahwa variabel minat (Y) akan meningkat sebesar 0,243 jika pelayanan X_2 meningkat sebesar satu satuan. Koefisien regresi variabel fasilitas (X_1) sebesar 0,234 yang menunjukkan bahwa variabel bunga (Y) akan meningkat sebesar 0,243 jika variabel fasilitas (X_1) meningkat sebesar satu satuan. 0,120. Karena pengaruh yang diberikan positif hal ini akan berdampak kepada Minat peserta dan akan meningkatkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di daerah Aek Kanopan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Roly Syahroni Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Arosoka Kabupaten Solok yaitu dengan hasil bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya fasilitas akan menjadi tinjauan utama pasien terutama juga pasien BPJS dengan faskes lanjutan karena fasilitas merupakan sesuatu yang membuat pasien merasa nyaman sehingga kesehatan segera pulih.

Penelitian ini banyak menggunakan pemeriksaan relaps langsung dengan SPSS mengingat perhitungannya, sehingga kecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam estimasi.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan

Hipotesis :

H_{02} : Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan

H_2 : Pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan.

Probabilitas sig sebesar 0,000 ditemukan pada hasil uji t baik untuk variabel pelayanan maupun X_2 . Jika Prob Value kurang dari 0,05 (0,000 0,05), maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan pada RSUD Aek Kanopan Variabel pelayanan (X_2) mendapat nilai signifikan 0,000 pada hasil uji t. Jika nilai prob lebih kecil dari 0,05 (0,000 0,05) menunjukkan H_2 valid dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat. Sedangkan variabel Pelayanan (X_2) memiliki t hitung sebesar 4,521 dan t tabel sebesar 1,985. Karena t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat juga ditarik kesimpulan bahwa minat dipengaruhi sebagian oleh variabel jasa (X_2). Karena pengaruh yang diberikan positif hal ini akan berdampak kepada Minat peserta yang dilihat berdasarkan pelayanan yang diberikan dan akan meningkatkan jumlah peserta BPJS Kesehatan di daerah Aek Kanopan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil Kajian Abidin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Campae Kota Pare-Pare” relevan dengan penelitian ini. dimana 14.238 orang merupakan populasi dan jumlah sampel adalah 185. berdasarkan metode pengumpulan data, seperti observasi, kuesioner, dan tinjauan pustaka. Penelitian ini sependapat dengan temuan Abidin bahwa minat peserta BPJS dipengaruhi oleh pelayanan. Akibatnya, untuk memastikan bahwa pasien puas, penyedia layanan kesehatan harus dapat memprioritaskan dan memperhatikan penyedia dengan empati yang

kuat. Selain itu, banyak persoalan jika pasien BPJS tidak terlayani dengan baik. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini selanjutnya didasarkan pada desain penelitian dan menggunakan analisis SPSS dua tahap sehingga tidak mungkin terjadi kesalahan perhitungan.

3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan.

Hipotesis:

H_0 : Tidak ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan.

H_3 : Fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aek Kanopan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepentingan peserta BPJS Kesehatan (Y) baik secara serentak maupun bersama-sama. Hasil uji F sebesar 0,000 menunjukkan hal tersebut. yang setara dengan 0,05. sehingga semua variabel independen yaitu fasilitas (X_1) dan pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap minat peserta BPJS kesehatan (Y) menggunakan faskes lanjutan pada RSUD Aekkanopan. Hasil uji Signifikan simultan uji F Fhitung > Ftabel dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara bersamaan setiap variabel independen terhadap variabel dependen Fhitung > Ftabel (235,516 > 3,09), dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X_1) dan Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Minat (Y) peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Faskes lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan.

Dalam referensi Kata Besar Bahasa Indonesia minat adalah kecenderungan yang tinggi terhadap sesuatu, minat juga dicirikan sebagai keinginan atau keinginan (Indonesia, 2009). Secara etimologis, interest berasal dari bahasa Inggris yaitu interest yang

berarti tertarik, sedangkan menurut istilah interest adalah alat psikologis yang terdiri dari gabungan antara sentimen, kepercayaan, posisi, bias, kecenderungan. orang lain yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan suatu pilihan (Hudawi, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui variabel fasilitas dan pelayanan sebesar 83,06% sedangkan nilai sebesar 16,94% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Faktor lainnya adalah lokasi yang dimiliki RSUD Aekkanopan terletak didaerah perkotaan yang mudah dijangkau pasien RSUD daerah Aekkanopan. Artinya apabila RSUD Aekkanopan memberikan fasilitas yang baik maka pelayanan yang diberikan lebih baik dan memuaskan, Kemudian dapat menunjukkan ketertarikan pada pasien, yang akan menyebabkan lebih banyak kunjungan pasien yang sakit. Disebutkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Advent Manado berdampak pada kepuasan pengguna jasa berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini oleh Stefi Mongkaren. Berdasarkan sampel dalam penelitian ini telah menggunakan 100 sampel dari 5.520 Berdasarkan perhitungan perhitungan, hasil Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan fasilitas, menurut analisis regresi linier berganda. Karena penelitian ini menggunakan SPSS untuk analisis regresi linier berganda, kecil kemungkinan perhitungannya akan bebas dari kesalahan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat ditarik dari hasil analisis data dari semua data yang diperoleh:

1. Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap minat peserta BPJS kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aekkanopan. Sehingga semakin baik fasilitas yang berada di RSUD tersebut maka semakin baik citra RSUD dimata masyarakat dan pasien.
2. Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap minat peserta BPJS

kesehatan menggunakan faskes lanjutan di RSUD Aekkanopan. Sehingga semakin baik pelayanan yang dilakukan pihak RSUD maka semakin bagus citra RSUD dimata pasien dan masyarakat. Penelitian ini sependapat dengan temuan Abidin bahwa minat peserta BPJS dipengaruhi oleh pelayanan. Akibatnya, untuk memastikan bahwa pasien puas, penyedia layanan kesehatan harus dapat memprioritaskan dan memperhatikan penyedia dengan empati yang kuat.

3. Kombinasi fasilitas dan layanan mempengaruhi keinginan peserta BPJS Kesehatan untuk memanfaatkan fasilitas medis mutakhir Rumah Sakit Aekkanopan. Temuan penelitian ini mengungkapkan hubungan yang signifikan. Fasilitas dan layanan berdampak pada kepuasan pasien dengan cara yang berbeda—secara bersamaan, kolektif, sebagian, atau terpisah. Menawarkan layanan berkualitas tinggi memiliki potensi untuk meningkatkan penjualan layanan dan membangun keunggulan yang berbeda dari para pesaing.

B. Saran

Sejumlah rekomendasi dibuat berdasarkan temuan tersebut dan dimaksudkan untuk menarik minat peserta BPJS Kesehatan dalam memanfaatkan fasilitas medis mutakhir di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan:

1. Banyak fasilitas yang dimiliki RSUD Aekkanopan yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan. begitu juga dengan penambahan dokter spesialis dan tempat tidur. Sebaiknya pihak RSUD Aekkanopan memberikan fasilitas kepada pasien untuk berkomunikasi dengan pihak RSUD Rantauprapat secara lisan dan tertulis guna meningkatkan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan layanan pelanggan, alat ini dapat berupa lembar umpan balik dan saran yang dibagikan secara berkala (seperti seminggu sekali).
2. Pelayanan RSUD Aekkanopan masih perlu ditingkatkan dalam beberapa hal, antara lain empati yang mengharuskan petugas rumah sakit lebih memperhatikan apa yang diinginkan pasien. Dimensi daya tanggap dan keandalan perlu ditingkatkan selain dimensi empati. Misalnya, petugas harus bisa cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Petugas juga harus

lebih mampu menangani pasien. Ini akan membantu meningkatkan standar layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan berbagai perbaikan dan perbaikan.

3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitiannya dengan tambahan variabel selain variabel yang sudah diteliti agar diperoleh hasil penelitian yang lebih beragam terkait minat partisipan dalam menggunakan fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Campae Kota Pare-Pare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 70–75.
- Ajib, M. (2019). *Asuransi Syariah*. Jakarta: Rumah Fiqh Publishin.
- Amanda, S. (2021). *Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Pertanian Padi di Kabupaten Pasaman*. UIN SUSKA RIAU.
- Anggraini, F., & Lestari, P. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179–187.
- Apriawan, J. (2017). *Pengaruh Pelatihan Komitmen Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Bachri, S., Salju, & Ikbah, M. (2020). *Panduan Praktis EKONOMETRIKA Konsep Dasar dan Penerapan Menggunakan EViews 10*. Serang: CV. AA. RIZKY.
- Basuki, A. T., & Yuliadi, I. (2015). *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan EIEWS 7)*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Depikbud. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Desi R, Tri Inda & Nusantri (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelajar SMA terhadap Penggunaan Produk Asuransi Kecelakaan Diri PT Takaful Keluarga Medan: Studi Kasus pada Pelajar SMA Islam Al-Ulum Terpadu Medan, *ManBiz: Journal of Management & Business* 2 (1).
- Faaghna, L. (2019). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan)*. Universitas ANDALAS.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mengaturnya. *Justisi: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 29–46.
- Hadyani, R. T. (2019). *Pengaruh Fasilitas dan Opinion Leader Terhadap*

Keputusan Pembelian. Universitas Komputer Indonesia.

- Hartono, S. R. (2008). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hastuti, K. W., Mudayana, A. A., Nurdila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Hudawi, M. N. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Paru RSUD dr. Zubir Mahmud di Kabupaten aceh Timur. *Edukes*, 2(1), 7–21.
- Indonesia, U. (2009). *Indonesia Economic Outlook*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Jumaprizal. (2018). *Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kelurahan Batu Basurat*. UIN SUSKA RIAU.
- Kemenkeu. (1847). *Kitab UU Hukum Dagang*. Jakarta: KUHD.
- Kemkes. (2009). *UU No.36 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: UURI.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, 4(5), 502.
- Nandar, H., Rokhan, M. K., & Ridwan, M. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Berinvestasi di Pasar Modal Syariah Melalui Galeri Investasi lain Zawiyah Cot Kala Langsa. *KITABAH: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 179–205.
- Perdana, E. K. (2016). *Olah Data Dengan SPSS 22*. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UBB.
- Putranto, A., & Wahyu, T. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Sanata Dharma.
- Putri, N. S., & Aravik, H. (2021). Analisis Produk Tabungan Wadi'Ah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i1.2>
- Raharjo, A. S. (2015). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajahmungkur*. UNNES.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Rumengan, D. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan. *JIKMU*, 2(3), 89.
- Rusmin. (2017). *Pengaruh Promosi Penjualan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Terhadap Menggunakan E-Money*. Skripsi. Uniersitas Muhammadiyah Malang.
- Saputra, M. R., Mudzakir, A. K., & Dewi, D. A. N. N. (2016). Analisis Kualitas

- Pelayanan Jasa Tempat Pelelangan Dengan Metode Potential Gain Costumer Value di Pelabuhan Perikanan Samudra Cilacap (2016). *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*, 6(4), 234–242.
- Sarining, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada BPJS Kelas 3 Di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien BPJS Rawat Inap). *Ilmiah Kedokteran*, 5(4), 15–27.
- Sihombing, P. R. (2022). *Aplikasi EVIEWS Untuk Statistisi Pemula*. Bekasi: PT Dewangga Energi.
- Soemitro, R. A. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal Tentang Konsep Dasar Manajemen Asset Fasilitas. *JMAIF: Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(1), 2–21.
- Sujarweni, W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryono, A. (2009). Asuransi Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang No.30 Tahun 1992. *Dinamika Hukum*, 3(6), 217.
- Susilawati, L. (2018). Peranan Promosi Melalui Advertising Terhadap Pencapaian Penjualan Polis Pada PT Asuransi Takaful Indonesia Cabang Senggata. *Eksis*, 5(10), 3496.
- Suwignjo, A. H. (2019). Tinjauan Hukum Pembukaan Rekam Medis Dari Sudut Pandang Asuransi. *Spektrum Hukum*, 1(2), 27–39.
- Syahroni, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Arosoka Kabupaten Solok*. Universitas Bung Hatta.
- Trygu. (2021). *Teori Motivasi Abraham H. Maslow Dan Hubungannya Dengan Minat Belajar Matematika Siswa*. Nias: Guepedia.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Administrasi Publik*, 3(5), 93–109.