JKBM
(JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/bisman>

**Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm
Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS
Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum
Daerah Kota Batam**

***The Effect Of Service Performance Wth The Malcolm Baldrige
Approach To Satisfaction Of BPJS Health Patients
In The Kota Batam Regional General Hospital***

Heryenzus * & Suali**

Universitas Putera Batam, Indonesia

Corresponding *Email: heryenzuss@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut agar selalu bertambah baik. Hal ini tidak mudah, karena terdapat persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja organisasi diawali dari kepuasan pasien Rumah Sakit itu sendiri. Penelitian ini menggunakan kriteria *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)*. MBCfPE merupakan salah satu metode peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus-menerus. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa mengenai pengaruh masing-masing keenam kriteria MBCFPE (kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses) terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam. Penelitian ini merupakan penelitian dengan deskriptif analisis dengan pendekatan metode mix method dengan sequential explanatory design. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keenam kriteria MBCFPE :kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam artinya semakin baik hasil variabel tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rumah sakit.

Kata Kunci: Kinerja, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence, Kepuasan

Abstract

The hospital is a form of organization engaged in health services. This health service is always demanded to always improve. This is not easy, because there is increasing competition. One of the key success factors in improving organizational performance begins with the patient's own patient satisfaction. This study uses the Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE) criteria. MBCfPE is one method of improving organizational performance as a whole and continuously. MBCfPE. As for the purpose of this research is to test and analyze the effect of each of the six MBCFPE criteria (leadership, strategic planning, focus on customers, measurement, analysis and management knowledge, focus on employees, process

management.) on BPJS health patient satisfaction at Batam Regional General Hospital. This research is a descriptive analytical study with the method mixed method approach with sequential explanatory design. The number of samples used was 200 respondents. The results in this study indicate that the six MBCFPE criteria: leadership, strategic planning, focus on customers, measurement, analysis and knowledge management, focus on employees, process management have a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction Batam Regional General Hospital means the better the variable results this will increase BPJS hospital patient satisfaction.

Keyword: Performance, Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence, Satisfaction

How to Cite: Heryensus & Suali. (2018). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam..*Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. 5 (1): 118-130

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, dan merupakan modal utama dalam melakukan aktifitas sehari-hari. Untuk mewujudkan suatu masyarakat yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi, maka pelaksanaan pembangunan di sektor kesehatan menjadi prioritas. Pembangunan di sektor kesehatan meliputi memperbaiki dan memperbanyak sarana kesehatan, baik itu sarana kesehatan milik pemerintah maupun swasta.

Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan sistem jaminan kesehatan yang melindungi setiap warga negaranya dan diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat luas secara adil dan merata. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan UU no. 24 tahun 2011, karena berdasarkan UU tersebut BPJS di tunjuk sebagai pelaksana JKN dan juga menggantikan lembaga jaminan sosialnya yang ada di Indonesia, yaitu PT Askes sebagai lembaga asuransi jaminan kesehatan dan PT Jamsostek sebagai lembaga asuransi jaminan ketenagakerjaan. Selanjutnya PT Askes berubah menjadi BPJS kesehatan pada awal tahun 2014 kemudian PT Jamsostek menjadi BPJS ketenagakerjaan. Pemerintah berharap

dengan pelaksanaan BPJS dapat menjamin seluruh peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan sebagai pelindung dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Sejak pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional tersebut sudah 162.780.976 peserta yang terdaftar, yang tentunya akan terus bertambah dari hari ke hari, sampai akhirnya seluruh rakyat Indonesia diwajibkan untuk mendaftar sebagai peserta BPJS pada tahun 2019. Dalam operasionalnya BPJS kesehatan bekerja sama dengan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan Rumah Sakit.

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Untuk itu rumah sakit harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul atau Performance Excellence merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan oleh setiap organisasi untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Untuk menghasilkan mekanisme pengelolaan mutu yang bagus, perusahaan perlu menerapkan metode pengukuran yang efektif untuk dapat menganalisis dan menemukan dimensi

mutu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai mutu yang tinggi. Salah satu model pengukuran yang sudah dikenal luas dan terbukti secara efektif membantu keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu adalah sistem *Malcolm Baldrige National Quality Award*. *Malcolm Baldrige National Quality Awards* (MBNQA) merupakan sistem manajemen yang sangat efektif untuk menghasilkan loyalitas pelanggan dan kinerja tinggi bila diterapkan dengan tepat (Hardiansyah, 2013)

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus dapat berkompetisi dalam era bisnis yang demikian itu. Salah satunya, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang modern, melihat bahwa segmen pasar bagi rumah sakit adalah seluruh lapisan masyarakat, tidak memandang golongan atau status masyarakat sehingga diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan

setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaiknya. (Abidin, 2016)

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pasien terhadap apa yang ia terima setelah menggunakan jasa dari rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan respons pemenuhan yang dianggap memuaskan pendapat lain tentang kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditujukan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Rumah Sakit Umum Daerah Embun Fatima adalah satu-satunya rumah sakit negeri yang ada di Batam, memiliki program-program yang memberikan nilai tambah lebih bagi pelanggan, karyawan dan masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional. Untuk menilai keberhasilan program-program yang dijalankan perlu dilakukan penilaian. Terutama di dalam kepuasan pasien misalnya dalam pelayanan pasien BPJS yang

tidak dibedakan dengan pasien umum serta kinerja pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan dengan pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam”.

Teori Kinerja

Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Alat ukur kinerja yang digunakan yakni *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*. (Arijanto & Harsono, 2010)

Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil

kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Sedangkan Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Pengertian MBNQA dan Baldrige Assessment

Malcolm Baldrige National Quality Award merupakan penghargaan atas mutu kinerja yang diberikan kepada organisasi di Amerika Serikat. Namun dalam makalah ini akan lebih membahas mengenai penilaiannya atau disebut juga *Baldrige Assessment*. *The Baldrige Assessment* adalah salah satu *tools* untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan terus-menerus dengan menggunakan pengukuran dan memberikan *feedback* mengenai kinerja organisasi dalam menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.

Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence atau Kriteria Baldrige merupakan penuntun bagi

suatu perusahaan untuk mencapai kinerja bermutu tinggi yang terdiri dari 7 kriteria yaitu Kepemimpinan; Perencanaan Strategis; Fokus pada Pelanggan; Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan; Fokus pada Tenaga Kerja; Manajemen Proses; dan Hasil.

Kepuasan pasien adalah bagian penilaian bagaimana mutu suatu rumah sakit terhadap layanannya, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting (Pohan, 2006). Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi banyak faktor antara lain faktor sosio-demografi meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Menurut Nurcholiq, 2011 terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien umum dengan pasien peserta Askes pada pelayanan dokter keluarga Askes di kota Semarang. Pasien yang membayar untuk layanan kesehatan cenderung tidak mudah puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan secara gratis.

Ketidakpuasan pasien atau masyarakat terhadap layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidaktaatan pasien dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat

dan pindah ke faskes lain (Pohan, 2006).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa, sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau lebih maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari pengalaman masa lalu, komentar kepada teman temannya atau saudara atau dari berbagai media. Dapat dilihat juga pelanggan yang puas akan setia, tidak terlalu memikirkan mengenai harga dan akan bercerita dari mulut ke mulut mengenai rumah sakit tersebut. Jadi kepuasan dapat di simpulkan antara harapan dan kenyataan yang didapat setelah merasakan jasa atau layanan yang diberikan.

Dalam sekilas kelihatan mudah untuk dicapai tetapi kenyataannya upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan adalah hal yang tidak mudah dan harus terus di perjuangkan. Memahami kebutuhan pasien adalah hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tapi kita juga tidak bisa memenuhi semua kebutuhan pasien karena masing masing pasien

mempunyai kebutuhan yang berbeda beda. Benar yang di katakana Mudie dan Cottom bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 1997).

Penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan telah banyak di lakukan antara lain penelitian pada semua jenis FKTP mencakup puskesmas, klinik pemerintah, klinik swasta dan dokter umum oleh Ni Made Widiastuti (2015).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bgi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES (UU BPJS, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan .

Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang di selenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Dalam pasal 5 ayat (2) UU No.24 Tahun 2011 disebutkan fungsi BPJS adalah :

- a. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.
- b. Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun dan jaminan hati tua.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang

kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Pengertian desain penelitian deskriptif menurut Sanusi (2011) adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambar secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Sedangkan pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2012) dapat diartikan sebagai metode yang sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode yang berlandaskan pada filsafat positivise, metode yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis, metode yang dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru, dan metode yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Pada penelitian ini, yang menjadi target populasi adalah semua pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan yang berobat pada saat peneliti datang ke lokasi pengambilan data. Keseluruhan populasi tidak mungkin diteliti karena keterbatasan waktu dan tenaga, oleh karena itu diambil sampel yang dapat mewakili semua populasi.

Menurut Adik wibowo (2006) sampel adalah dokumen dan orang, dan teori sampel yang dipakai adalah dengan menentukan orang dan dokumen yang dianggap sesuai dan penting contohnya pasien. ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang di analisis. Misal pada penelitian ini terdapat 25 pertanyaan, maka minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 200 responden. kriteria sampel adalah pasien peserta BPJS kesehatan mandiri yang sedang berada di RSUD Batam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini telah disebarkan sebanyak 200 kuesioner. Dimana responden penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan RSUD Batam. Karakteristik yang dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, status, usia dan pendidikan. Reponden tersebut diolah menggunakan SPSS versi 20 untuk mendapatkan persentase karakteristik responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari para responden. Dalam mengisi kuesioner, responden diminta

memberikan identitas diri sebagai penunjang data.

Uji Validitas Data

Pengujian untuk membuktikan valid tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *product moment*

pearson. Dalam menentukan kelayakan suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat 0,05 (Wibowo, 2012).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Leadership)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X1.1	0,777	0,1463	0,000	Valid
2	X1.2	0,844	0,1463	0,000	Valid
3	X1.3	0,859	0,1463	0,000	Valid
4	X1.4	0,750	0,1463	0,000	Valid
5	X1.5	0,724	0,1463	0,000	Valid
6	X1.6	0,701	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Strategic Planning)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X2.1	0,866	0,1463	0,000	Valid
2	X2.2	0,826	0,1463	0,000	Valid
3	X2.3	0,837	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X3 (customer focused)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X3.1	0,825	0,1463	0,000	Valid
2	X3.2	0,884	0,1463	0,000	Valid
3	X3.3	0,860	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Information and Analysis)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X4.1	0,841	0,1463	0,000	Valid
2	X4.2	0,774	0,1463	0,000	Valid
3	X4.3	0,769	0,1463	0,000	Valid
4	X4.4	0,876	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X5 (*Human Resources Focus*)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X5.1	0,822	0,1463	0,000	Valid
2	X5.2	0,859	0,1463	0,000	Valid
3	X5.3	0,782	0,1463	0,000	Valid
4	X5.4	0,796	0,1463	0,000	Valid
5	X5.5	0,812	0,1463	0,000	Valid
6	X5.6	0,806	0,1463	0,000	Valid
7	X5.7	0,794	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X6 (process management)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X6.1	0,830	0,1463	0,000	Valid
2	X6.2	0,875	0,1463	0,000	Valid
3	X6.3	0,846	0,1463	0,000	Valid
4	X6.4	0,878	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Kerja Karyawan)

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	Y.1	0,753	0,1463	0,000	Valid
2	Y.2	0,791	0,1463	0,000	Valid
3	Y.3	0,889	0,1463	0,000	Valid
4	Y.4	0,798	0,1463	0,000	Valid
5	Y.5	0,797	0,1463	0,000	Valid
6	Y.6	0,795	0,1463	0,000	Valid

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Leadership (X1)	0,901	Reliabel
Strategic planning (X2)	0,921	Reliabel
Customer focused (X3)	0,918	Reliabel
Information and analysis(X4)	0,910	Reliabel
Human resources focus(X5)	0,913	Reliabel
Process management(X6)	0,912	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan(Y)	0,908	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Uji Kolmogorov-Smirnov

Tabel 8. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		200
Normal	Mean	0
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	,98687033
Most	Absolute	,148
Extreme	Positive	,119
Differences	Negative	-,148
Kolmogorov-Smirnov Z		1,597
Asymp. Sig. (2-tailed)		,112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov memiliki nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,112. Jika nilai Asymp.Sig lebih besar dari 0,05

maka distribusi data adalah normal. Jika nilai Asymp.Sig lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data tidak normal.

Maka dapat disimpulkan bahwa data di atas berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini :

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Leadership	,603	1,658	Tidak Terjadi Multikoloniearitas
strategic planning	,494	2,024	Tidak Terjadi Multikoloniearitas
customer focused	,934	1,070	Tidak Terjadi Multikoloniearitas
information and analysis	,992	1,008	Tidak Terjadi Multikoloniearitas
human resources focus	,852	1,174	Tidak Terjadi Multikoloniearitas
process management	,379	2,642	Tidak Terjadi Multikoloniearitas

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Hasil penelitian yang diolah 2018

Tabel 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,140	,753		4,170	,000
Leadership	,078	,027	,110	2,901	,004
strategic planning	,124	,055	,095	2,266	,025
customer focused	,092	,034	,081	2,673	,008
information and analysis	,050	,023	,064	2,170	,031
human resources focus	,062	,026	,076	2,378	,019
process management	,955	,061	,747	15,668	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Berdasarkan Tabel 10 di atas, dapat diketahui persamaan hasil uji analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y^2 = 3,140 + 0,078 X_1 + 0,124 X_2 + 0,092 X_3 + 0,050 X_4 + 0,062 X_5 + 0,955 X_6$$

Tabel 11. Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923a	,853	,848	1,145

a. Predictors: (Constant), process management , information and analysis , customer focused , human resources focus , leadership, strategic planning

Sumber: Hasil penelitian yang diolah 2018

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,140	,753		4,170	,000
	leadership	,078	,027	,110	2,901	,004
	strategic planning	,124	,055	,095	2,266	,025
	customer focused	,092	,034	,081	2,673	,008
	information and analysis	,050	,023	,064	2,170	,031
	human resources focus	,062	,026	,076	2,378	,019
	process management	,955	,061	,747	15,668	,000

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pasien rumah sakit Umum Daerah Batam dapat dijelaskan oleh enam kriteri MBCfPE, yaitu *leadership, strategic planning, customer focused, information and analysis, human resources focus, dan process management*, hasil ini sesuai dengan hasil hipotesis yang diajukan. Dari hasil determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,848. Hasil ini menunjukkan bahwa *leadership, strategic planning, customer focused, information and analysis, human resources focus, dan process management* mampu menjelaskan sebesar 84,8% terhadap variabel

kepuasan pasien pada rumah sakit Umum Daerah Batam. Sedangkan sisanya 15,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh antara *leadership* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

Terdapat pengaruh antara *strategic planning* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

Terdapat pengaruh antara *customer focused* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

Terdapat pengaruh antara *information and analysis* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

Terdapat pengaruh antara *human resources focus* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

Terdapat pengaruh antara *human resources focus* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKEMAS CEMPAE KOTA PAREPARE. Jurnal MKMI, 12(2), 70–75. <https://doi.org/10.30597/MKMI.V12I2.922>
- Arijanto, S., & Harsono, A. R. (2010). Pengukuran Kinerja Fakultas Di Perguruan Tinggi “X” Menggunakan Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence (Education Criteria). Proceeding Seminar Nasional IV Manajemen dan Rekayasa Kualitas.
- Cazzel, Brian & Ulmer, Jeffrey M. (2009). A Closer Look at Malcolm Baldrige National Quality Award Winners in the Manufacturing Category. Journal of University of Central Missouri, Volume 4, Issue 1.
- Davis, Robert A. & Stading, Gary L. (2005). Linking Firm Performance to the Malcolm Baldrige National Quality Award Implementation Effort Using Multitribute Utility Theory. Journal of Southwest Texas State University and University of Houston , Volume 31 Number 3.
- Giunta, et.al. (2006). The Significance of the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) as Key Competencies for Human Resource Business Professionals. Journal of Capella University
- Hardiansyah. (2013). Analisis Pengaruh Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence Terhadap Kinerja PT Trakindo Utama Cabang Medan.
- Imbalo S. Pohan (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Kunst, Paul, & Lemink, J. (2000). No TitleQuality Management And Business Performance In Hospital: A Research For Success Parameter. Taylor & Francis Ltd.
- Lee, & Sunhee. (2002). Assessing The Faktor Influencing Continuous Quality Improvement Implementation, Experience In Korean Hospital, International Journal For Quality In Health Care. Oxford University Press.
- Mulyadi. (2007). Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Jakarta: Salemba Empat
- Notoatmodjo, S. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional
- Veihzal, R dan Fawzi, A. (2005). Performance Appraisal. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Supranto,J (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keduabelas, Alfabeta: Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun (2011) Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Wibowo, Adik. (2014). Kesehatan Masyarakat Indonesia. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta