

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) RUMAH SAKIT UMUM CUT NYAK DHIE MEULABOH

Rinda Pramadia dan Muliza

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Meulaboh.

rindapramadia@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the Effect of Service Quality on Satisfaction of BPJS Health Participants at BLUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Regional General Hospital using questionnaires as research instruments. The number of samples in this study were 60 respondents, with a purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression using the help of IBM SPSS 23.0 software. The results of this study show that the variable of reliability and responsiveness partially have a significant effect on the participants' satisfaction with a significance value of the reliability variable of $0.039 < 0.05$ and the responsiveness variable of $0.00 < 0.05$. Meanwhile, the variable of guarantee, physical evidence and empathy do not significantly influence the satisfaction of the participants of Healthcare BPJS in the BLUD of Cut Nyak Dhien Regional General Hospital of Meulaboh. On the other hand, the simultaneous testing (F-test) shows that all variables in this study significantly affect the participants' satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.005$. In addition, the coefficient of determination obtains the R squared value of 0.760 which means that the independent variables, reliability, responsiveness, empathy, physical evidence and guarantee, affect the satisfaction of Healthcare BPJS participants in the BLUD of Cut Nyak Dhien Regional General Hospital of Meulaboh by 76%. The remaining 34% is affected by other variables that are not included in this study.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction, Healthcare BPJS, BLUD of General Hospital.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak Dhien Meulaboh dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS 23.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan dan variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai signifikansi variabel kehandalan sebesar $0,039 < 0,05$ dan variabel ketanggapan sebesar $0,00 < 0,05$. Sedangkan variabel jaminan, bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien. Pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$. Dari pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0,760 artinya variabel bebas yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, empati, bukti fisik dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 76%. Sisanya 34% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, BPJS Kesehatan, BLUD RSUD.*

A. PENDAHULUAN

Pengertian sehat dituangkan dalam Undang-Undang Pokok Kesehatan RI No. 9 Tahun 1960. Batasan sehat juga telah disesuaikan pengertiannya dengan batasan sehat menurut WHO (1947). Sehat yaitu suatu kondisi yang optimal, baik jasmani, rohani, serta sosial ekonomi, dan tidak hanya terbatas pada keadaan bebas dari penyakit atau kelemahan fisik dan mental saja.

Tujuan sehat yang ingin dicapai oleh sistem kesehatan adalah peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan tujuan sistem kesehatan tersebut, maka manajemen kesehatan tidak dapat disamakan dengan manajemen niaga yang lebih banyak berorientasi kepada upaya untuk mencari keuntungan berupa uang untuk pemilik perusahaan (*profit oriented*) tetapi manajemen kesehatan berorientasi memberikan manfaat pelayanan secara optimal kepada masyarakat (*benefit oriented*) oleh karena organisasi kesehatan lebih mementingkan pencapaian kesejahteraan masyarakat umum (Herlambang, 2016: 14).

Sistem Jamsosnas (Jaminan sosial nasional) merupakan program negara untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Jamsosnas bagi seluruh rakyat Indonesia diamanahkan oleh UUD. Negara RI Tahun 1945, khususnya pasal 28H dan pasal 34. Amanat UUD. 1945 tersebut diwujudkan melalui UU. No 40 Tahun 2004 tentang SJSN dan dioperasionalkan oleh BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan yang pembentukannya diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

Dari sisi layanan kesehatan, UU 29/2004 Praktik Kedokteran dan UU 44/2004 tentang Rumah Sakit mengatur layanan kesehatan perorangan yang dapat disediakan oleh fasilitas kesehatan publik (milik

Pemerintah/Pemda) dan oleh fasilitas kesehatan swasta. Dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional untuk layanan kesehatan perorangan, BPJS Kesehatan akan membeli layanan kesehatan dari fasilitas kesehatan publik dan swasta dengan harga yang dinegosiasikan pada tingkat wilayah (Tunggal, 2015).

Mutu pelayanan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit (Herlambang, 2016: 42).

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh merupakan rumah sakit milik Pemkab Aceh Barat, kelas B yang memiliki tugas pokok melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (emergency) dan tindakan medik (Qanun Nomor 4 Tahun 2008).

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap manusia, maka kualitas pelayanan kesehatan harus sangat diperhatikan oleh pihak-pihak penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pengguna layanan kesehatan baik individu maupun masyarakat dapat dilihat dari tanggapannya terhadap ekspektasi sebelum menerima dengan setelah menerima pelayanan kesehatan. Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih baik dari harapan maka pengguna layanan kesehatan merasa puas.

Sebagai penyedia sarana fasilitas public tentunya faktor pelayanan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan demi menciptakan kepuasan dan kenyamanan bagi para pasien yang ingin berobat di BLUD Cut Nyak Dhien Meulaboh. Berdasarkan hasil

observasi awal yang pernah dilakukan, selama ini ada beberapa hal yang sering menjadi keluhan dari para pasien terkait dengan pelayanan, sehingga permasalahan ini merupakan suatu gap yang perlu di perhatikan oleh pihak manajemen rumah sakit agar permasalahan-permasalahan dalam pelayanan dapat dikurangi sehingga melahirkan suatu fasilitas pelayanan public yang aman dan nyaman.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Menurut Rumengan (2010: 165) pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lainnya. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Kriteria umum pelayanan kesehatan di atas harus mendapat perhatian pemerintah daerah sebelum pelayanan kesehatan yang akan didirikan di wilayahnya dinyatakan layak. Terkait dengan kewenangan otonomi daerah, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota diberi kewenangan mengeluarkan izin termasuk mengawasi mutu pelayanan kesehatan di wilayahnya (Muninjaya, 2015: 23).

Zeithalm dan Parasuraman dalam Herlambang (2016: 81-83), menjelaskan ada lima dimensi kualitas pelayanan atau yang sering disingkat dengan RATER, yaitu:

a. *Reliability* (reliabilitas)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai

pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

b. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

c. *Tangible* (tampilan/bukti fisik)

Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan *front office* yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

d. *Empathy* (empati)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi

kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan/rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian)

Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

2. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) bersal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono, 2016: 204).

Menurut (Nasution, 2015: 41) pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Menurut Muninjaya (2015: 9) tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu maka kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pengguna layanan mengatakan *value*

mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, maka kepuasan pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang menjamin memberikan kesembuhan kepada mereka.

3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Hastuti, 2016: 163).

BPJS Kesehatan wajib membayar Fasilitas Kesehatan yang diberikan kepada Peserta paling lambat 15 (lima belas) hari sejak dokumen klaim diterima lengkap. Besaran pembayaran kepada Fasilitas Kesehatan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan Asosiasi Fasilitas Kesehatan di wilayah tersebut dengan mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

C. DATA DAN METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 30 April s/d 6 Mei 2019 di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. Yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 23, Drien Rampak Kabupaten Aceh Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Cut Nyak

Dhien Meulaboh. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien atau kerabat pasien yang mendampingi pasien selama dirawat di Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien sebanyak 60 orang dengan menggunakan teknik *Purposive sampling* dalam pengambilan sampel.

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan survei langsung kelapangan. Teknik pengukuran data yang digunakan adalah dengan menggunakan skala *likert*.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan peserta
- α = Konstanta
- β = Koefisien regresi
- X_1 = *Variable kehandalan*
- X_2 = *Variable jaminan*
- X_3 = *Variable aspek fisik*
- X_4 = *Variable empati*
- X_5 = *Variabel ketanggapan*

3. Variabel Operasional

Beberapa varabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variable Dependen
 - Kepuasan
- b. Variabel Independen :
 - Bukti langsung (*Tangible*)
 - Kehandalan (*Reliability*)
 - Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - Jaminan (*Assurance*)
 - Empati (*Empathy*)

D. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel atau responden adalah pasien dan kerabat pasien BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh yang berjumlah 60 orang. Adapun karakteristik yang merupakan ciri-ciri responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur/usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase	
1	Jenis Kelamin			
	Laki-laki	30	50%	
	Perempuan	30	50%	
	Jumlah	60	100%	
2	Umur			
	15-20 tahun	3	5%	
	21-31 tahun	19	31,67%	
	31-40 tahun	8	13,33%	
	41-50 tahun	11	18,33%	
	> 50 tahun	19	31,67%	
	Jumlah	60	100%	
3	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase	
	Tidak sekolah	1	1,67%	
	SD	8	13,33%	
	SMP	6	10%	
	SMU	23	38,33%	
	D-III	3	5%	
	S-1	19	31,67%	
	Jumlah	60	100%	
	4	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
		Tidak Bekerja	6	10 %
Ibu Rumah Tangga		12	20 %	
Wiraswasta		9	15 %	
Pegawai Swasta		10	16,66 %	
PNS		11	18,33 %	
TNI		1	1,67 %	
Petani		5	8,33 %	
Nelayan		1	1,67 %	

	Perawat	3	5 %
	PRT	1	1,67 %
	Jumlah	60	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2019

2. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Valid atau tidaknya suatu kuisisioner dapat dilihat dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka kuisisioner tersebut dinyatakan valid. Pengolahan data pengujian validitas dalam penelitian ini dengan melakukan uji *pearson correlation* menggunakan program SPSS 23.0, dimana nilai r_{hitung} tiap variabel dapat dilihat pada tabel masing-masing variabel berikut ini:

Tabel 2
Uji Validitas

No	Variabel Kehandalan		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,790	0,25	Valid
2	0,714	0,25	Valid
3	0,875	0,25	Valid
4	0,773	0,25	Valid
5	0,696	0,25	Valid
Variabel Jaminan			
1	0,737	0,25	Valid
2	0,812	0,25	Valid
3	0,780	0,25	Valid
4	0,772	0,25	Valid
5	0,788	0,25	Valid
Variabel Bukti Fisik			
1	0,812	0,25	Valid
2	0,604	0,25	Valid
3	0,599	0,25	Valid
4	0,174	0,25	Valid
Variabel Empati			
1	0,777	0,25	Valid
2	0,853	0,25	Valid
3	0,826	0,25	Valid
4	0,752	0,25	Valid
Variabel Ketanggapan			

1	0,661	0,25	Valid
2	0,814	0,25	Valid
3	0,794	0,25	Valid
4	0,785	0,25	Valid
5	0,732	0,25	Valid
Variabel Kepuasan			
1	0,596	0,25	Valid
2	0,699	0,25	Valid
3	0,817	0,25	Valid
4	0,713	0,25	Valid
5	0,771	0,25	Valid
6	0,653	0,25	Valid
7	0,801	0,25	Valid
8	0,696	0,25	Valid
9	0,533	0,25	Valid
10	0,853	0,25	Valid
11	0,785	0,25	Valid
12	0,668	0,25	Valid
13	0,790	0,25	Valid

Sumber : data yang diolah, 2019

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi instrumen atau alat pengumpul data. Reliabilitas (keandalan) untuk mengukur kestabilan dan konsistensi jawaban responden dalam hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS Versi 23.0, hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Kehandalan	0,821	Handal
2	Jaminan	0,835	Handal
3	Bukti Fisik	0,623	Handal
4	Empati	0,805	Handal

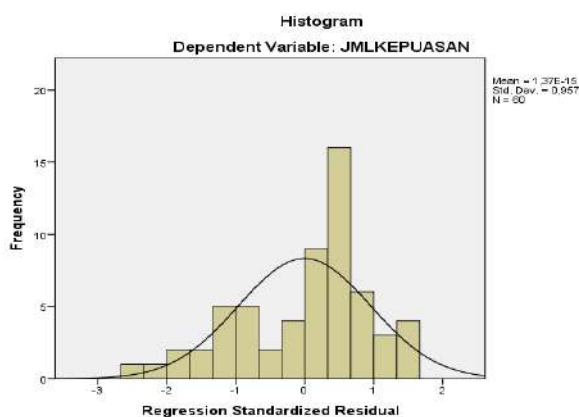
5	Ketanggapan	0,811	Handal
6	Kepuasan	0,922	Handal

Sumber: data primer yang diolah, 2019

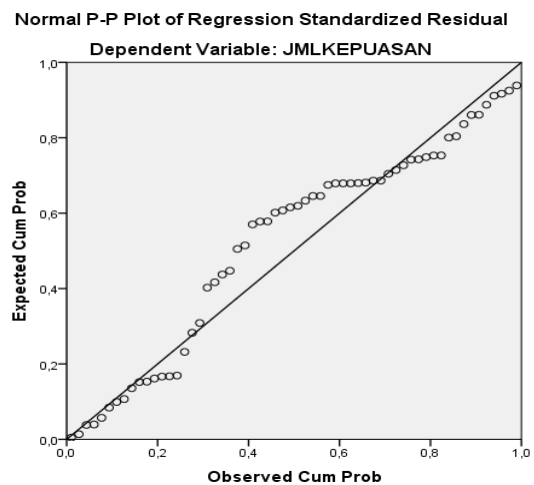
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60, dimana pada variabel bebas yaitu dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan masing-masing memiliki nilai 0,821 dengan 5 item pernyataan, 0,835 dengan 5 item pernyataan, 0,623 dengan 4 item pernyataan, 0,805 dengan 4 item pernyataan, dan 0,811 dengan 5 item pernyataan. Pada variabel kepuasan dengan 13 item pernyataan memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,922. Menurut (Sudjarweni, 2012: 172) jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 maka kuisioner tersebut reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner dalam penelitian ini reliabel atau handal sebagai alat pengumpul data.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal, artinya data yang memiliki sebaran normal dengan profil yang dapat dikatakan bisa mewakili populasi sehingga data dapat dipakai dalam uji statistik parametrik. Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan analisis Histogram dan Normal P-Plot.



Gambar 4.1 Histogram



Gambar 4.2 Normal P-Plot

Dari gambar di atas terlihat bahwa data terdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan pada gambar 4.1 grafik histogram yang berbentuk lonceng, dan pada gambar 4.2 pola titik-titik yang dihasilkan tersebar di sekitar garis lurus.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu regresi yang memiliki lebih dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Untuk pengujian regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 23.0. Berikut ini hasil analisis regresi linier berganda:

Tabel 4

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error		
1	Constant	-5,460	4,532	-1,205	,234
	X1	,470	,222	,185	,039
	X2	,001	,402	,000	,998
	X3	,533	,329	,160	,111
	X4	,298	,562	,080	,599
	X5	1,661	,395	,569	,000

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 23.0. Diperoleh estimasi persamaan sebagai berikut:

$$Y = -5,460 + 0,470X_1 + 0,001X_2 + 0,533X_3 + 0,298X_4 + 1,661X_5$$

Dari hasil persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh konstanta dan variabel bebas yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh adalah sebagai berikut:

a. Konstanta atau intersep

Berdasarkan hasil estimasi data dalam model regresi di atas, maka diperoleh nilai konstanta sebesar -5,460 (negatif). Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien akan turun sebesar -5,460. Menurut Nasution (2015: 3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Karena harapan pelanggan atau pasien yang selalu berubah sehingga kualitas produk atau layanan harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas serta perubahan lingkungan agar produk atau layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien terhadap pihak penyedia layanan.

b. Variabel Kehandalan (X_1)

Dari hasil regresi di atas ditemukan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan

dengan koefisien regresi sebesar 0,470, artinya jika kehandalan dinaikkan sebesar 1% maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 47,0%.

c. Variabel Jaminan (X_2)

Dari hasil regresi di atas ditemukan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,001, artinya jika jaminan naik sebesar 1% maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 1%.

d. Variabel Bukti Fisik (X_3)

Dari hasil regresi di atas ditemukan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan koefisien regresi sebesar 0,533, artinya jika bukti fisik dinaikkan sebesar 1% maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 53,3%.

e. Variabel Empati (X_4)

Dari hasil regresi di atas ditemukan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan koefisien regresi sebesar 0,298, artinya jika empati dinaikkan sebesar 1% maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 29,8%.

f. Variabel Ketanggapan (X_5)

Dari hasil regresi di atas ditemukan bahwa ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan koefisien regresi sebesar 1,661, artinya jika empati dinaikkan sebesar 1%

maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 66,1%.

6. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi ini untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi disebut juga dengan koefisien penentu. Hasil koefisien determinasi variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,760	,737	3,242

Dari tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,760 atau 76% artinya variabel bebas yaitu variabel ketanggapan, variabel kehandalan, variabel bukti fisik, variabel jaminan, dan variabel empati berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 76% dan sisanya 34% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

7. Uji Statistik (t-tes)

Uji statistik t-tes dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas diantaranya yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Pada taraf signifikansi 5% dan $n = 60$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,00. Dengan kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 6
Hasil uji t tes

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Kehandalan	2,116	2,00	Signifikan
Jaminan	0,003	2,00	Tidak Signifikan
Bukti Fisik	1,622	2,00	Tidak Signifikan
Empati	0,529	2,00	Tidak Signifikan
Ketanggapan	4,211	2,00	Signifikan

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas pengujian t-tes dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Kehandalan (X_1)

Pada variabel kehandalan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,116 lebih besar dari t_{tabel} , dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti secara parsial variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithhalm dan Parasuraman tentang lima dimensi kualitas pelayanan, salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu dimensi kehandalan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rumiyantri, dan Mutia Fadillah dimana variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan rumah sakit. Penilaiannya dilihat dari kemampuan rumah

sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan atau pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

b. Variabel Jaminan (X_2)

Pada variabel jaminan diperoleh nilai t_{hitung} 0,003 menunjukkan lebih kecil dari nilai t_{tabel} , dengan nilai signifikansi $0,998 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. Hal ini tidak sesuai dengan teori ServQual yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yaitu jaminan. Menurut (Muninjaya, 2015: 18) kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien terkait ketelitian dokter dalam memeriksa pasien karena banyaknya jumlah pasien yang harus ditangani sehingga memaklumi dan menerima apa adanya pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan model kepuasan kualitatif yang dikembangkan oleh Stauss dan Nehaus (1997) dalam Tjiptono (2016: 212) menjelaskan tentang salah satu tipe ketidakpuasan adalah *Stabel customer dissatisfaction*. Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak bakal terpenuhi dimasa yang akan datang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Mutia Fadilah dimana variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2017.

c. Variabel Bukti Fisik (X_3)

Pada variabel bukti fisik diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,622 lebih kecil dari nilai t_{tabel} , dengan nilai signifikansi $0,111 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. Hal ini juga tidak sesuai dengan teori ServQual yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yaitu bukti fisik. Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien masih ada yang mengeluhkan ketersediaan tempat parkir yang belum memadai, kurangnya kebersihan ruang perawatan khususnya kamar mandi, kurangnya kelengkapan penunjang ruang perawatan seperti kipas angin dll.

d. Variabel Empati (X_4)

Pada variabel empati diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,529 lebih kecil dari t_{tabel} , dengan nilai signifikansi $0,599 > 0,05$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh. Hal ini tidak sesuai dengan teori ServQual yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya yaitu empati. Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan

untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, keudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa keluarga pasien, masih ada yang mengeluh terkait urusan administrasi yang lama dan berbelit-belit. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rumiyantri, dan Mutia Fadillah dimana variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

e. Variabel Ketanggapan (X_5)

Pada variabel ketanggapan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,221 lebih besar dari nilai t_{tabel} , dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh. Menurut Muninjaya (2015:17) dimensi ini (ketanggapan) dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar yang dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia Fadillah bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2017.

8. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan atau Uji F dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat pada tabel uji ANOVA berikut ini:

Tabel 7
Hasil Uji *Analysis OF Variance* (ANOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1794,924	5	358,985	34,149	,000 ^b
Residual	567,659	54	10,512		
Total	2362,583	59			

Sumber : data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 7 diperoleh hasil pengujian secara simultan yaitu nilai F_{hitung} sebesar 34,149 sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 2,37 hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dari hasil di atas dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Adanya pengaruh antara variabel kehandalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh.
- Variabel jaminan dan variabel bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh, hal ini disebabkan karena sebagian pasien masih merasa belum puas terhadap bukti fisik dan jaminan yang diberikan oleh BLUD Cut Nyak Dhien Meulaboh.

- c. Hasil regresi juga membuktikan bahwa variabel empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh.
- d. Adanya pengaruh antara variabel ketanggapan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh.
- e. Secara simultan keseluruhan variabel dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS, hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung sebesar 34,149 dengan tingkat signifikansi 0,00.
- f. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai koefisienn determinasi R *square* sebesar 0,760 yang artinya variabel bebas yaitu variabel ketanggapan, variabel kehandalan, variabel bukti fisik, variabel jaminan, dan variabel empati berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan peserta BPJS Kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh sebesar 76% dan sisanya 34% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A. et al. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor", *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, Vol.14 No.3.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hastuti, P. R. dan Fitri, M. F. 2016. *Asuransi Konvensional, Syari'ah dan BPJS*. Yogyakarta : Parama Publishing.
- Herlambang, S., 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Heryanto, I. dan Triwibowo. T. 2018. *Path Analisis Menggunakan Spss Dan Excel (Two in One – All Version)* Panduan Pengolahan Data Penelitian Untuk Skripsi/Tesis. Bandung. Penerbit Informatika.
- Muninjaya, G. A. A. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, N. M. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Nursiyono, A. J. dan Nadaek, H. P. 2016. *Setetes Ilmu Regresi Linier*. Malang. Media Nusa Creative.
- Rizal, R.. et al. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien". *Jurnal Sains Farmasi dan Klinis*. Vol. 03 No. 02
- Rumengan, J. 2010. *Metode Penelitian Dengan SPSS*. Batam. Uniba Press.
- Rumiyanti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Pesawaran)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negri Raden Intan. Lampung.
- Sabarguna, S. B. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta. CV. Sagung Seto
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Penerbit Alfabeta.

- Sujarweni, W. V. 2012. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tunggal, S. H. 2015. *Memahami Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) di Indonesia*. Jakarta: Harvarindo.

