

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu**

**Fatimah Zahara Hasibuan**

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
arazahara567@gmail.com

**Saparuddin Siregar**

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
saparuddin.siregar@uinsu.ac.id

**Sugianto**

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
sugianto@uinsu.ac.id

### **Abstract**

Satisfaction is the level of circumstances in which someone states the results of a comparison of the performance of the product or service received and expected. Patient satisfaction will be fulfilled if the process of delivering health services to consumers is in accordance with what they expect or perceived. The purpose of this study is to see whether there is a partial and simultaneous influence between tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy for participants' satisfaction of the Health Social Security Organizer. This research is quantitative research and the method used to determine the sample is using the Slovin formula with a sample size of 100 respondents. Data is obtained by distributing questionnaires that have been structured to the respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that partially there was a positive and significant effect between direct evidence variables, reliability and assurance with participant satisfaction. Partially responsiveness and empathy did not affect participant satisfaction. Simultaneously the direct evidence variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on the satisfaction of Labuhanbatu Health Social Security Organizer.

**Keywords:** Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Satisfaction.

### **Pendahuluan**

Keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang berkualitas ditandai dengan adanya pengetahuan yang luas, serta sehat jasmani dan rohani. Kesehatan jasmani menjadi faktor yang penting, sehingga SDM tetap produktif. Upaya dari pemerintah dan masyarakat dibutuhkan untuk mendukung usaha peningkatan kualitas SDM melalui kesehatan. Oleh karena itu pemerintah menerbitkan Undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

(SJSN). Salahsatu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS).

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip gotong royong, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta. Presiden mewajibkan kepesertaan BPJS Kesehatan kepada seluruh masyarakat secara bertahap sehingga mencakup seluruh penduduk untuk mendukung program tersebut.

BPJS Kesehatan walaupun belum lama beroperasi, keberadaan dan manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkat minat masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Hal itu dapat dilihat dari peningkatan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang semakin tahun semakin meningkat. Hal itu bisa dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Indonesia**  
**Tahun 2014- Januari 2019**

No	Tahun	Jumlah peserta (jiwa)
1	2014	133.423.653
2	2015	156.790.287
3	2016	171.939.254
4	2017	187.982.949
5	2018	192.029.645
6	2019	215.784.340

Sumber: BPJS Kesehatan Indonesia

Banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan ini harus disesuaikan oleh kualitas pelayanan dari rumah sakit yang dapat menerima pelayanan program BPJS Kesehatan tanpa membedakan antara pasien BPJS Kesehatan dengan pasien non BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan merupakan tempat pelayanan jasa yang menyangkut nyawa manusia. Kualitas yang diberikan

harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlebih lagi mengenai diri. Kepuasan peserta adalah indikator sukses atau tidaknya BPJS Kesehatan sebagai asuransi jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Seperti hasil penelitian Alya Hazfiarini dan Ernawaty dalam jurnalnya, terdapat lima indikator memiliki nilai rata-rata terendah yaitu indikator kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan, dari 14 indikator yang diukur (Alya Hazfiarini Dan Ernawaty: 2016).

Di Kabupaten Labuhanbatu dinilai dari berbagai pihak yang bermitra dengan BPJS Kesehatan masih kurang maksimal kinerjanya saat memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut muncul dari survey awal penelitian ini dengan mewawancarai beberapa peserta BPJS Kesehatan. Didapat sebanyak 8 orang dari 10 peserta yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Fasilitas Kesehatan (FASKES) yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Sehingga banyak peserta BPJS Kesehatan yang mengeluhkan sistem pelayanan yang diterapkan oleh FASKES yang bermitra dengan BPJS Kesehatan.

## **Kajian Teoritis**

### **1. Teori Kepuasan Konsumen**

Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Rambat Lupiyodi dan A. Hamdani: 2009, 249).

Menurut Rasheed dan Amina dalam jurnalnya mengemukakan bahwa kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien (Rasheed Al-Abri dan Amina Al-Balushi: 2014).

Rama mengemukakan bahwa kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan (Kanalaguru Rama M: 2011).

Bila harapan kurang atau jauh dari kenyataan maka pelanggan tidak puas. Bila harapan sebanding dengan kenyataan, maka pelanggan puas. Dan bila

kenyataan yang diterima melampaui harapan, maka pelanggan sangat puas pada pelayanan kesehatan yang diberikan.

## **2. Teori Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Diana: 2007, 4). Definisi lain juga menjelaskan, kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit (Anis Wahyuningsih: 2002, 10).

Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Philip: 1997, 49).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tuntutan dan kebutuhan dalam suatu proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas konsumen tersebut.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan:

“Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa” (W.J.S Poerwadarminta: 1976, 736).

Menurut Moenir, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat (Azrul Azwar: 1996, 48).

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih: 2006, 2).

Kualitas pelayanan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh

jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (J Supranto: 2011, 228).

Menurut Parasuraman, mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan (Fandi Tjiptono: 2004, 59-60).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengkaji sistem pelayanan adalah metode Servqual (*Service Quality*). Metode Servqual merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. dalam Tjiptono dan Gregorius (Fandi Tjiptono dan C.Gregorius: 2011).

#### **a. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Definisi bukti langsung yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) , perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah sebagai berikut: (Fuzna Elsa Ulinuha: 2014, 8).

- 1) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
- 2) Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.
- 3) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

#### **b. Keandalan (*Reliability*)**

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Indikator yang digunakan mengukur variabel ini adalah sebagai berikut: (Fuzna Elsa Ulinuha: 2014, 3)

- 1) Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit.
- 2) Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.
- 3) Penerimaan hasil pemeriksaan laboratorium secara cepat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Indikator yang digunakan mengukur variabel ini adalah sebagai berikut: (Fuzna Elsa Ulinuha: 2014, 3).

- 1) Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien.
- 2) Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- 3) Dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.
- 4) Tenaga medis membiarkan pasien menunggu lama.

d. Jaminan (*Assurance*)

Definisi jaminan adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)".

Indikator yang digunakan mengukur variabel ini adalah sebagai berikut: (Fuzna Elsa Ulinuha: 2014, 3).

- 1) Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja.
- 2) Pelayanan dan sopan dan ramah.
- 3) Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian

dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah sebagai berikut: (Fuzna Elsa Ulinuha: 2014, 3).

- 1) Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.
- 2) Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.
- 3) Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.
- 4) Tersedianya pelayanan 24 jam.

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono: 2013, 115). Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu sebanyak 374.589 jiwa pada tahun 2018. Menurut Suharsimi Arikunto sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut (Suharsini Arikunto: 2006, 130). Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang memiliki karakteristik dari populasi tersebut, peneliti menggunakan rumus slovin (Iqbal Hasan: 2002, 61). Dengan menggunakan rumus Slovin didapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun teknik/metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *cluster random sampling*, dimana teknik penentuan sampel ini digunakan bila objek yang diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk suatu negara, provinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan (Margono: 2004, 127). Peneliti menggunakan teknik ini disebabkan oleh keterbatasan data yang didapatkan.

## Hasil Penelitian

### Uji Validitas

Dari hasil uji validitas produk, harga, lokasi, loyalitas dan brand image dapat disimpulkan bahwa item pernyataan adalah valid. Berdasarkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dimana  $r$  tabel untuk penelitian ini adalah sebesar 0,169. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Bukti Langsung**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,566	Instumen valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 2	0,525		Valid
Item 3	0,483		Valid
Item 4	0,393		Valid

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Keandalan**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Item 1	,627	Instumen valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 2	,462		Valid
Item 3	,467		Valid
Item 4	,490		Valid
Item 5	,240		Valid

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Daya Tanggap**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Item 1	0,457	Instumen valid jika r hitung $>$ r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 2	0,436		Valid
Item 3	0,516		Valid
Item 4	0,452		Valid
Item 5	0,551		Valid
Item 6	0,234		Valid

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Jaminan**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Item 1	0,442	Instumen valid jika r hitung $>$	Valid
Item 2	0,539		Valid

Item 3	0,526	r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 4	0,431		Valid
Item 5	0,529		Valid

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Empati**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Item 1	0,570	Instumen valid jika r hitung > r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 2	0,487		Valid
Item 3	0,459		Valid
Item 4	0,285		Valid

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Kepuasan**

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Item 1	0,476	Instumen valid jika r hitung > r tabel, r tabel= 0,169	Valid
Item 2	0,542		Valid
Item 3	0,466		Valid
Item 4	0,375		Valid

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS dengan rumus *Croncbach Alpha*, jika *Croncbach Alpha* > 0.60 maka semua item pernyataan yang dianalisis dengan metode *Alpha* adalah reliabel.

**Tabel 8**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Tingkat Kepercayaan	Cronbach's Alpha
Bukti Langsung (X <sub>1</sub> )	0,60	,700
Keandalan (X <sub>2</sub> )		,697
Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )		,708
Jaminan (X <sub>4</sub> )		,732
Empati (X <sub>5</sub> )		,659
Kepuasan (Y)		,634

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas yang digunakan adalah metode uji *one sample kolmogorov smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak apabila nilai signifikansi lebih dari 0,10.

**Tabel 9**  
**Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,90678436
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,053
	Negative	-,042
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Kolmogorov-Smirnov di atas dapat dilihat bahwa nilai asymp. Sig adalah 0,20 lebih besar dari nilai alpha 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas adalah adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel penjelasan (bebas) dari model regresi berganda. Peneliti akan mengujinya melalui SPSS. Suatu model regresi

dinyatakan bebas dari multikolinieritas adalah Jika nilai Variance Inflation Factor VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10

**Tabel 10**  
**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,729	3,948		2,211	,029		
Bukti_Langsung	,320	,120	,242	2,666	,009	,702	1,424
Keandalan	,182	,102	,138	1,774	,079	,958	1,044
Daya_Tanggap	-,131	,092	-,110	-1,418	,159	,960	1,041
Jaminan	,457	,093	,440	4,919	,000	,723	1,383
Empati	-,269	,080	-,261	-3,352	,001	,955	1,047

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai VIF dan tolerance masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- a. Nilai VIF Produk adalah  $1,424 < 10$  dan tolerancinya adalah  $0,702 > 0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas
- b. Nilai VIF keandalan adalah  $1,044 < 10$  dan tolerancinya adalah  $0,958 > 0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas
- c. Nilai VIF daya tanggap adalah  $1,041 < 10$  dan tolerancinya adalah  $0,960 > 0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas
- d. Nilai jaminan adalah  $1,383 < 10$  dan tolerancinya adalah  $0,723 > 0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas

Nilai jaminan adalah  $1,047 < 10$  dan tolerancinya adalah  $0,955 > 0,10$  artinya tidak terjadi multikolinieritas

### Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang

lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dapat menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan absolute residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolute residualnya lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 11**  
**Uji Heterokedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,729	3,948		2,211	,029
Bukti_Langsung	,320	,120	,242	2,666	,009
Keandalan	,182	,102	,138	1,774	,079
Daya_Tanggap	-,131	,092	-,110	-1,418	,159
Jaminan	,457	,093	,440	4,919	,000
Empati	-,269	,080	-,261	-3,352	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas menunjukkan nilai di atas 0,10. Bukti langsung 2,666 > 0,10, keandalan 1,774 > 0, 10, daya tanggap 1,418 > 0, 10 jaminan 4,919 > 0,05, empati 3,352 > 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa data bebas dari heterokedastisitas.

**Hasil Uji Analisis Data**

Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 12**  
**Uji Heterokedastisitas**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,675 <sup>a</sup>	,456	,427	1,99281
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya\_Tanggap, Keandalan, Bukti\_Langsung

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tampilan output SPSS model summary besarnya nilai R adalah 0,675 menunjukkan bahwa ada kontribusi variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta. *R square* adalah 0,456. Hal ini berarti 45,6% peningkatan kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 54,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Sedangkan *standarerror of estimate* sebesar 1,99, semakin kecil *standarerror of estimate* akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel kepuasan.

1. Uji t (Parsial)

**Tabel 13**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,729	3,948		2,211	,029
Bukti_Langsung	,320	,120	,242	2,666	,009
Keandalan	,182	,102	,138	1,774	,079
Daya_Tanggap	-,131	,092	-,110	-1,418	,159
Jaminan	,457	,093	,440	4,919	,000
Empati	-,269	,080	-,261	-3,352	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. T tabel dalam penelitian ini adalah 1,661. Jika t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,1 maka variabel independen (bukti

langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan).

a. Bukti Langsung

Nilai t hitung sebesar 2,211 dan nilai sig sebesar 0,009.  $2,211 > 1,661$  dan  $0,009 < 0,10$ . Artinya bukti langsung secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta 0,242 atau 24,2% menunjukkan bahwa bukti langsung memiliki pengaruh sebesar 24,2% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

b. Keandalan

Nilai t hitung sebesar 1,774 dan nilai sig sebesar 0,079.  $1,774 > 1,661$  dan  $0,079 < 0,10$ . Artinya keandalan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai beta 0,138 atau 18,3% menunjukkan bahwa keandalan memiliki kontribusi sebesar 18,3% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

c. Daya tanggap

Nilai t hitung sebesar 1,418 dan nilai sig sebesar 0,159.  $1,418 > 1,661$  dan  $0,159 < 0,10$ . Artinya daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta 0,110 atau 11,0% menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki kontribusi sebesar 11,0% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

d. Jaminan

Nilai t hitung sebesar 4,919 dan nilai sig 0,000.  $4,919 > 1,661$  dan  $0,000 < 0,10$ . Artinya jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta 0,440 atau 44,0% menunjukkan bahwa jaminan memiliki kontribusi sebesar 44,0% pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

e. Empati

Nilai t hitung sebesar 3,352 dan nilai sig 0,001.  $3,352 > 1,661$  dan  $0,001 < 0,1$ . Artinya empati tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta 0,261 atau 26,1% menunjukkan bahwa empati memiliki kontribusi sebesar 26,1% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

2. Uji F (Simultan)

**Tabel 14**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	313,140	5	62,628	15,770	,000 <sup>b</sup>
Residual	373,300	94	3,971		
Total	686,440	99			

a. Dependent Variable: VAR00006

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan, Bukti Langsung

Berdasarkan output di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung adalah 15,770 dan nilai sig sebesar 0,000. Nilai f tabel adalah sebesar 1,78. Sehingga diperoleh bahwa F hitung > F tabel yaitu  $15,770 > 1,78$  dan  $0,000 < 0,10$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Tabel 15**  
**Hasil Regresi Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,729	3,948		2,211	,029
Bukti_Langsung	,320	,120	,242	2,666	,009
Keandalan	,182	,102	,138	1,774	,079
Daya_Tanggap	-,131	,092	-,110	-1,418	,159
Jaminan	,457	,093	,440	4,919	,000
Empati	-,269	,080	-,261	-3,352	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y_{\text{kepuasan}} = a + b_1 \text{bukti langsung} + b_2 \text{keandalan} + b_3 \text{daya tanggap} + b_4 \text{jaminan} + b_5 \text{empati}$$

Sehingga persamaan regresinya:

$$Y_{\text{kepuasan}} = 8,729 + 0,320 \text{bukti langsung} + 0,182 \text{keandalan} - 0,131 \text{daya tanggap} + 0,457 \text{jaminan} + 0,269 \text{empati}$$

Penjelasan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 8,729, artinya apabila variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dianggap konstan atau 0 maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu akan meningkat sebesar 8,729
- 2) Koefisien regresi bukti langsung sebesar 0,320 artinya apabila variabel bukti langsung ditambah 1% dan variabel yang lain di anggap tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu meningkat sebesar 32,0%
- 3) Koefisien regresi keandalan sebesar 0,182 artinya apabila variabel harga ditambah 1% dan variabel yang lain di anggap tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu meningkat sebesar 18,2%
- 4) Koefisien regresi daya tanggap sebesar 0,131 artinya apabila variabel lokasi ditambah 1% dan variabel yang lain di anggap tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu menurun sebesar 13,1%
- 5) Koefisien regresi jaminan sebesar 0,457 artinya apabila variabel promosi ditambah 1% dan variabel yang lain di anggap tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu meningkat sebesar 45,7%
- 6) Koefisien regresi empati sebesar 0,269 artinya apabila variabel promosi ditambah 1% dan variabel yang lain di anggap tetap maka kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu menurun sebesar 26,9%

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti langsung secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta sebesar 0,320 atau 32,0% menunjukkan

bahwa bukti langsung memiliki pengaruh sebesar 32,0% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

2. Keandalan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta sebesar 0,182 atau 18,2% menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh sebesar 18,2% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.
3. Daya tanggap secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta sebesar 0,131 atau 13,1% menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 18,2% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.
4. Jaminan secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta. Nilai beta sebesar 0,457 atau 45,7% menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 45,7% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.
5. Empati secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai beta sebesar 0,269 atau 26,9% menunjukkan bahwa empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 26,9% terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.
6. Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu.

Dari beberapa kesimpulan di atas maka disarankan bagi BPJS Kesehatan Labuhanbatu agar memperhatikan dan mengevaluasi setiap fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan Labuhanbatu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna dan lebih komperensif.

#### **Daftar Pustaka**

AD, Syaputra, "*Hubungan Mutu Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas Ii Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu*", Jurnal Banyuasin (ID) Akademi Keperawatan Pemerintah Kab. Musi Banyuasin. [diunduh pada 2016 juli 30]. Tersedia pada:

[http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15349/Jurnal%20KTI%20\(Agus%20Diman%20Syaputra\).pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/15349/Jurnal%20KTI%20(Agus%20Diman%20Syaputra).pdf?sequence=1).

- Alya Hazfiarini, dan Ernawaty, “*Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timuri*”, Jurnal Adminidtrasi Kesehatan Indonesia, Volume 4, nomor 2 Juli-Desember 2016
- Azwar, Azrul, “*Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*”, Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI, 1996.
- Poerwadarminta, WJS, “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Djoko Wijono, “*Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*”, Surabaya: Duta Prima Airlangga, 2008.
- Haryadi Sarjono, dan Natali “*Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen*”, Binus Business Review Vol. 5 No. 1 Mei 2014.
- H, Irawan, “*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*”, Jakarta: PT. Gramedia 2004.
- Kotler, Philip, “*Manajemen Pemasaran*”, Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Al-Karim*, Surabaya: Halim Publishing dan Distributing, 2013.
- Lusianti, Dina, “*Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance –Performance Analysis*”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Mei 2017, Vol. XVI, h. 17.
- Rama M, Kanalaguru, “*A Study On The Satisfaction Of Patients with Refrence to Hospital Service*”, International Journal Of Business Economic and Management Research, 2011 Vol. 1, No. 3.
- Rambat Lupiyodi, dan A. Hamdani, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Rasheed Al-Abri, dan Amina Al-Balushi, “*Patients Satisfication Survey As Tool Toward Quality Improvement*”, Journal Nurse Care Quality, 2014 Vol. 16, No. 4.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “*Manajemen Pelayanan-Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Ratna Kencana Ekasari Dan Udisubakti Ciptomulyono, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Plasa Telkom Sidoarjo Dengan Menggunakan Integrasi Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (QFD)*”, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV Program Studi MMT-ITS. Surabaya 4 Pebruari 2012 ISBN : 978-602-97491-4-4, h. A-15-2.

- Rustika Atmawati, dan M. Wahyuddin, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*”, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5, No. 1, Juni 2004.
- Sabarguna Boy S, “*Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*”, Jakarta: Sagung Seto, 2004.
- Supranto , J, “*pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*”, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: ALFABETA: 2013.
- Tjiptono dan Diana, “*Total Quality Management (TQM)*”, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Tjiptono, Fandi. “*Pemasaran Jasa*”, Yogyakarta: Andi: 2004.
- Ulinuha, Fuzna Elsa, “*Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun*”, 2014.
- Yuyun Yuniar, dan Rini Sasanti Handayani, “*Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*”, Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.6 No. 1 Feb 2016.
- Wahyu Ningsih, Anis, “*Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*”, Tesis Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS, Surakarta: 2002.
- Wijono, Djoko. *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Surabaya: Duta Prima Airlangga, 2008.