

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN JASA PENGGUNA BPJS DI RSUD MUARA TEWEH

Sofia

Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction of BPJS user services. This type of research is associative research. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques uses multiple linear regression analysis with the help of the SPSS program. The results of the study showed that service quality consisting of responsiveness, reliability, assurance, and empathy simultaneously affected the satisfaction of BPJS user services in RSUD Muara Teweh. While the responsiveness variable has the most dominant influence on user service satisfaction.

Keywords : quality of health services, satisfaction of user services

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan, terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh. Sedangkan variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh

Keyword : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Jasa

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Melihat kondisi tersebut maka suatu organisasi atau perusahaan haruslah dapat meningkatkan kinerjanya khususnya dalam pelayanan. Kualitas pelayanan dari suatu organisasi atau perusahaan menjadi sangat penting, mengingat konsumen atau masyarakat sebagai pengguna jasa tidak hanya terfokus pada kebutuhan saja melainkan mereka juga mempertimbangkan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan tersebut.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan sehat bagi masyarakat. Mengingat tugas dan tanggung jawab dari rumah sakit yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat, maka kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting diperhatikan demi kepuasan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Muninjaya (2014;10) membagi dimensi kualitas pelayanan yang baik dalam lima kualitas pelayanan yang terdiri dari; variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh adalah rumah sakit negeri kelas B. Rumah sakit ini beralamatkan di jalan Yetro Sinseng Muara Teweh. Rumah sakit tersebut mampu memberikan pelayanan kedokteran

spesialis dan subspesialis terbatas, RSUD Muara Teweh tidak hanya menerima pasien dari dalam Kabupaten Barito Utara saja akan tetapi juga dapat menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten lain baik pasien umum maupun pasien tidak mampu.

Dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan pada masyarakat luas, RSUD Muara Teweh tidak hanya melayani pasien umum saja, akan tetapi RSUD Muara Teweh juga melayani pasien program jaminan kesehatan nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) khususnya bagi masyarakat kurang mampu atau miskin. Program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS ini tentunya akan berjalan dengan maksimal jika diiringi dengan mutu pelayanan yang baik diberikan oleh penyedia jasa kesehatan. Melalui program BPJS tersebut diharapkan akses kesehatan terbuka bagi semua orang khususnya masyarakat tidak mampu, sehingga setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Fitriani (2014), penelitian dilakukan pada RSUD Murung Raya, menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Murung Raya terhadap pengguna BPJS belum sampai pada taraf memuaskan, namun juga tidak sampai menyebabkan keluhan pada pasien. Terdapat beberapa atribut yang harus segera diperbaiki, yaitu keramahan dan kesopanan perawat maupun staf rumah sakit dalam melayani pasien atau pengunjung pengguna BPJS yaitu minimnya staf pada bagian loket pendaftaran bagi pasien pengguna BPJS.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Jasa Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Muara Teweh".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut;

- a. Apakah kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh?
- b. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh
- b. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh.

TINJAUAN PUSTAKA KUALITAS PELAYANAN

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Molan (2007;499) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kompetensi yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kompetensi tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga tercapai kepuasan konsumen.

Sedangkan menurut Lewis and Booms dalam Tjiptono (2007;121) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus

berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan.

Selanjutnya juga dijelaskan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*received service*). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*received service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Bagi perusahaan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Upaya mempertahankan komitmen pelayanan jasa yang baik dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan harus melakukan pengukuran terhadap kinerja atas kualitas pelayanan tersebut maupun menciptakan kepuasan bagi konsumen yang mengkonsumsinya.

Menilai kualitas suatu jasa dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada jasa itu sendiri. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Muninjaya (2014:10) :

1. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. *Tangibles* (bukti nyata), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Bedasarkan penjelasan dimensi kualitas pelayanan diatas, maka dapat diambil kesimpulan kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung dari faktor internal perusahaan seperti fasilitas penunjang operasional perusahaan, kemampuan maupun kesopanan dari karyawan penyedia jasa dalam memberikan layanan kepada konsumennya, rasa empati perusahaan terhadap para konsumen, serta rasa aman dan jaminan kepada konsumen pasca pembelian maupun waktu mengkonsumsi jasa tersebut.

KEPUASAN PASIEN

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan

tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas (Kotler, 2008;177). Kotler juga menjelaskan bahwa pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2008;179).

Tjiptono (2005;349) mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut, Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang *inherent* atau melekat pada pemerolehan produk dan atau pengalaman konsumsi, kemudian Howard & Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Kotler (2008;179), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*)
2. Survei kepuasan pelanggan Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui

kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

3. *Ghost Shopping* Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan diperusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.
4. Analisa pelanggan yang hilang Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Secara definisi dari berbagai teori di atas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas dan atau sangat puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Tetapi apabila pelanggan tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan perusahaan dan merusak citra perusahaan.

Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2005;101) adalah sebagai berikut;

1. Kesesuaian harapan

Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, meliputi :

 - a. Produk atau jasa yang didapat sesuai dengan promosi
 - b. Pelayanan yang didapat sesuai dengan promosi
 - c. Fasilitas yang didapat sesuai dengan promosi
2. Kemudahan dalam memperoleh

Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial, meliputi :

 - a. Lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.
 - b. Tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap sehingga pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak, meliputi :

 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena memiliki peralatan medis yang lengkap
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena fasilitas yang memadai.

HIPOTESIS

Adapun hipotesis yang peneliti dapat ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Diduga faktor *Responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh.
2. Diduga faktor *Responsiveness* (daya tanggap) paling dominan mempengaruhi kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian assosiatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan interaktif antara dua variabel dalam penelitian. Hubungan interaktif adalah hubungan yang saling mempengaruhi (Sugiyono, 2012;37). Dari pendapat tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel (X) kualitas pelayanan kesehatan, terhadap variabel (Y) kepuasan jasa pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Arikunto (2013;173) mengungkapkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Berangkat dari pendapat tersebut maka dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pasien pengguna BPJS di RSUD Muara Teweh yang berjumlah 125 orang.

b. Sampel

Adapun teknik sampel yang digunakan adalah teknik sampel *random* atau acak, dimana sampel diambil secara sembarang atau seketemunya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket

Definisi Operasional

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen):

a. Variabel bebas (X), Kualitas pelayanan kesehatan

Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Muninjaya (2014:10) bahwa menilai kualitas suatu jasa dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada jasa itu sendiri. Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan dengan variabel sebagai berikut;

1. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas, hal tersebut menjadi salah satu faktor dalam memberikan kepuasan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dengan indikator sebagai berikut;
 - a) Respon yang cepat, yaitu cepat dalam menanggapi setiap keluhan para konsumen.
 - b) Respon yang tepat, yaitu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keadaan atau kejadian yang sebenarnya.
 - c) Informasi yang jelas, yaitu memberikan informasi yang diperlukan oleh konsumen sehingga konsumen dapat memahami semua informasi yang kurang jelas.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, dengan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya akan memberikan kepuasan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dengan indikator sebagai berikut;
 - a) Akurat, pemberian informasi yang akurat kepada konsumen dengan proses yang tidak berbelit-belit

sehingga konsumen dapat segera terlayani.

- b) Terpercaya, pemberian informasi yang dapat dipercaya sehingga tidak ada keraguan dalam diri konsumen.
 3. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan, hal tersebut menjadi salah satu faktor dalam memberikan kepuasan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dengan indikator sebagai berikut;
 - a) Pengetahuan, yaitu pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh karyawan sehingga dapat memberikan penjelasan yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan.
 - b) Kesopanan, yaitu keramahan dalam melayani konsumen.
 4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi dengan berupaya memahami keinginan konsumen, hal tersebut menjadi salah satu faktor dalam memberikan kepuasan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dengan indikator sebagai berikut;
 - a) Tulus, sepenuh hati dalam melayani konsumen dan memahami keinginan konsumen.
 - b) Jujur, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang benar-benar terjadi/kenyataan.
- b. Variabel dependen (Y), kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh**

Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2001;101) adalah sebagai berikut;

1. Kesesuaian harapan, dalam hal ini pasien mendapat produk atau jasa, pelayanan, dan fasilitas yang sesuai dengan promosi.
2. Kemudahan dalam memperoleh, lokasi perusahaan yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang serta tersedia pelayanan kesehatan yang lengkap.
3. Kesiediaan untuk merekomendasi, yaitu pengguna jasa akan menyarankan teman atau kerabat untuk memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, memiliki peralatan medis yang lengkap, dan karena fasilitas yang memadai.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis yang dipergunakan untuk menganalisa data yang berupa angka-angka ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut;

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan pasien)

X1 = Variabel independen
Responsiveness (daya tanggap)

X2 = Variabel independen
Reliability (kehandalan)

X3 = Variabel independen
Assurance (jaminan)

X4 = Variabel independen
Empathy (empati)

a = konstanta

b = koefisien regresi, terdiri dari (b1, b2, b3, dan b4)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Linear Berganda

Tabel 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,820	,393		2,086	,040		
X ₁	,294	,099	,298	2,952	,004	,682	1,466
X ₂	,223	,103	,238	2,165	,033	,578	1,729
X ₃	,032	,086	,038	2,371	,712	,658	1,520
X ₄	,117	,118	,151	2,503	,136	,693	1,442

a Dependen Variabel: Kepuasan Konsumen

Dari tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,820 + 0,294x_1 + 0,223x_2 + 0,032x_3 + 0,117x_4 + e$$

Dimana :

X₁ = *Responsiveness* (daya tanggap)

X₂ = *Reliability* (kehandalan)

X₃ = *Assurance* (jaminan)

X₄ = *Empathy* (empati)

e = Error

0,820 = menyatakan bahwa jika tidak ada keempat variabel yang diteliti tersebut, maka kepuasan jasa pengguna BPJS adalah sebesar 0,820.

$0,294x_1$ = koefisien variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,294 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 1 akan

menyebabkan kepuasan jasa pengguna BPJS meningkat sebesar 0,294 dengan catatan variabel lainnya (*reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) konstan.

$0,223x_2$ = koefisien variabel *reliability* (kehandalan) sebesar 0,223 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) *reliability* (kehandalan) sebesar 1 akan menyebabkan kepuasan jasa pengguna BPJS meningkat sebesar 0,223 dengan catatan variabel lainnya (*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) konstan.

$0,032x_3$ = koefisien variabel *assurance* (jaminan) sebesar 0,032 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda

positif) *assurance* (jaminan) sebesar 1 akan menyebabkan kepuasan jasa pengguna BPJS meningkat sebesar 0,032 dengan catatan variabel lainnya (*responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (empati)) konstan.

$0,117 \times 4$ = koefisien variabel *empathy* (empati) sebesar 0,117 menyatakan, bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) *empathy* (empati) sebesar 1 akan menyebabkan kepuasan jasa pengguna BPJS meningkat

sebesar 0,117 dengan catatan variabel lainnya (*responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan)) konstan.

b. Koefisien Korelasi Berganda (R)

Untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara variabel (X) kualitas pelayanan kesehatan dengan variabel (Y) kepuasan jasa pengguna BPJS maka peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS yang diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 2
Koefisien Korelasi Berganda (R)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581	.338	.310	.50558

a Predictors: (Constant), *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*

b Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah sebesar 0,581. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel (X) strategi pemasaran yang terdiri dari; kualitas pelayanan kesehatan (X) *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) mempunyai hubungan yang erat atau kuat terhadap variabel (Y) kepuasan jasa pengguna BPJS yaitu sebesar 0,581 atau 58,1%.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Berdasarkan tabel

4.4.2 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,338, hal tersebut menunjukkan bahwa 33,8% variabel (Y) kepuasan jasa pengguna BPJS dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sedangkan sisanya yaitu 66,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diukur.

d. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah sekelompok variabel independen secara serempak atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3
Rekapitulasi hasil ANOVA
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,387	4	3,097	12,116	.000 ^a
Residual	24,283	95	,256		
Total	36,670	99			

Sumber Data : diolah

a Predictors: (Constant), *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa F hitung adalah sebesar 12,116 sedangkan F tabel adalah sebesar 2,4675. Dengan demikian bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12,116 > 2,4675$) maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh.

e. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individu atau parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran, maka hasil pengujian secara parsial (uji-t) dapat disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4 Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,820	,393		2,086	,040		
X ₁	,294	,099	,298	2,952	,004	,682	1,466
X ₂	,223	,103	,238	2,165	,033	,578	1,729
X ₃	,032	,086	,038	2,371	,712	,658	1,520
X ₄	,117	,118	,151	2,503	,136	,693	1,442

a Dependen Variabel: Kepuasan Konsumen

1. Uji hipotesis pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap variabel kepuasan jasa pengguna BPJS

Variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai thitung 2,952 dan signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jasa pengguna BPJS.

2. Uji hipotesis pengaruh variabel *reliability* (kehandalan) terhadap variabel kepuasan jasa pengguna BPJS

Variabel *reliability* (kehandalan) dengan nilai thitung 2,165 dan signifikansi 0,033 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen yaitu *reliability* (kehandalan) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jasa pengguna BPJS.

3. Uji hipotesis pengaruh variabel *assurance* (jaminan) terhadap variabel kepuasan jasa pengguna BPJS

Variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai thitung 2,371 dan signifikansi 0,712 yang lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen yaitu *assurance* (jaminan) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jasa pengguna BPJS.

4. Uji hipotesis pengaruh variabel *empathy* (empati) terhadap variabel kepuasan jasa pengguna BPJS

Variabel *empathy* (empati) dengan nilai thitung 2,503 dan signifikansi 0,136 yang lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara variabel independen yaitu *empathy* (empati) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jasa pengguna BPJS.

Dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian dapat disimpulkan bahwa benar kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh. Sedangkan variabel independen yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai thitung 2,952 dan signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jasa pengguna BPJS.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis statistik yang berbunyi “diduga faktor *Responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh” dapat diterima kebenarannya, ini dibuktikan dengan hasil perhitungan SPSS versi 11.5 dengan taraf nyata 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh F hitung adalah sebesar 12,116 sedangkan F tabel adalah sebesar 2,4675. Dengan demikian bahwa F hitung > F tabel (12,116 > 2,4675) maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan

secara bersama-sama antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh

2. Hipotesis statistik yang berbunyi “diduga variabel *responsiveness* (daya tanggap) lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan jasa pengguna BPJS Di RSUD Muara Teweh” dapat diterima, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 2,952 dan t tabel 1,998 menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel. Ternyata hasil t hitung variabel independen yaitu harga paling besar dari variabel bebas lainnya.

Saran-saran

Dari kesimpulan di atas maka dapat peneliti ajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Hendaknya RSUD Muara Teweh dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan pada *responsiveness* (daya tanggap), yaitu dengan cara memberikan perhatian khusus bagi para pasien pengguna BPJS dan tidak hanya memprioritaskan pasien umum, sehingga para pasien yang berobat menggunakan BPJS lebih tertarik untuk berobat di RSUD Muara Teweh.
2. Hendaknya RSUD Muara Teweh juga menonjolkan kualitas pelayanan pada *assurance* (jaminan), sehingga masyarakat lebih yakin dan tertarik untuk berobat di RSUD Muara Teweh.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Renika Cipta. Jakarta

————— 2013. *Manajemen Penelitian*. Renika Cipta. Jakarta

<http://www.antaranews.com/berita/376166/tanya-jawab-bpjs-kesehatan>. Diakses tanggal 21 Oktober 2016 pukul 12:30 Wib.

Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, Volume 5 Nomor 4. Juli 2015.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia 2013*. Jakarta

Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran jilid I*, PT Indeks, Jakarta.

Molan, Benyamin. 2007. *Manajemen Pemasaran jilid I*. Prenhallindo. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandi. 2005. *Strategi Bisnis*. ANDI. Yogyakarta.

————— 2007. *Strategi Bisnis jilid III*. ANDI. Yogyakarta.