

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* BPJS

Muhammad Jalari
STIE Surakarta
Email : jalari1964@gmail.com

Abstract

This study uses a type of causal research with a quantitative approach. Quantitative research method is a research method that is based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, data collection using research instruments, quantitative / statistical data analysis. Based on the results of the F test, it can be seen that the quality of service simultaneously has a significant effect on patient satisfaction. This shows that the variables tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance simultaneously (together) have a significant effect on customer satisfaction

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, patient satisfaction*

Abstraksi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tangible, reliability, responsivnes, emphaty, dan assurance secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kepuasan pasien*

1. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan dan bertanggung jawab dalam

memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Di dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat, masih banyak dijumpai kekurangan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan yang dirasakan oleh pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta adalah adanya diskriminasi atau perbedaan pelayanan antara pasien umum dan pasien peserta BPJS. Maka dari latar belakang tersebut diatas sangat menarik untuk diadakan penelitian dengan judul : Pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* BPJS.

2. METODE PENELITIAN

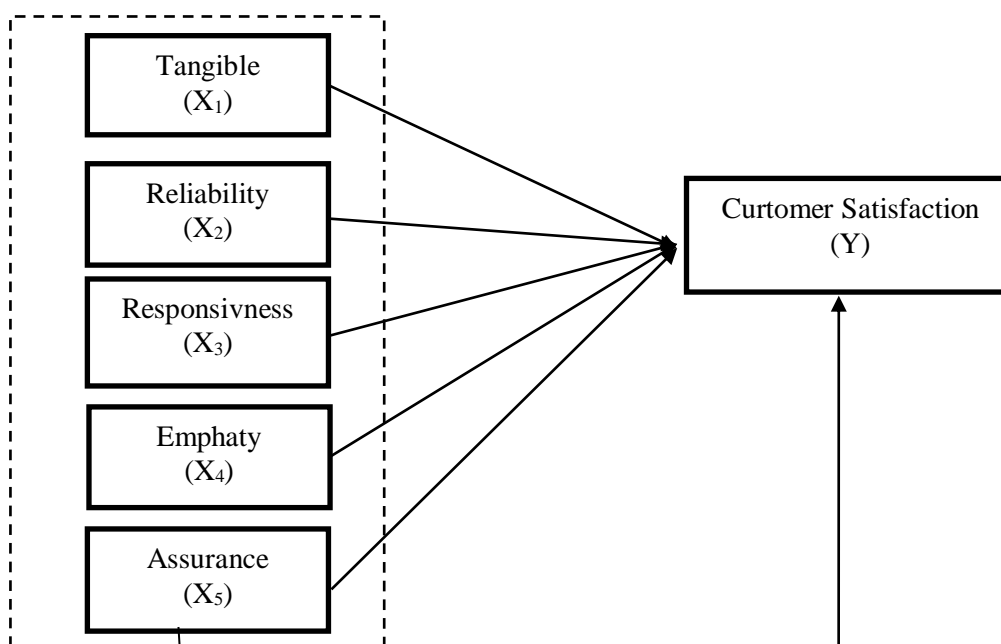
1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011:37) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8)

2. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien BPJS Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Namun pihak perusahaan tidak dapat memberikan data pasien secara rinci untuk penelitian ini dikarenakan alasan rahasia perusahaan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* pengambilan jumlah sampel minimal menurut Rao Purba (1996), maka jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 orang.

3. Kerangka pemikiran



Keterangan :

Variabel *independent* (variabel bebas) : variabel yang mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini variabel *independent* yaitu *Tangibel* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsivness* (X₃), *Empaty* (X₄), *Assurance* (X₅), Variabel *dependent* (variabel terikat) : variabel yang dipengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini variabel *dependent* yaitu *customer satisfaction* (Y).

Tujuan penelitian untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BPJS. Sedangkan kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah menambah data dan informasi bagi instansi terkait agar dapat dijadikan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh BPJS.

4. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian Validitas dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Item pernyataan yang diteliti dinyatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$
- b) Item pernyataan yang diteliti dinyatakan tidak valid jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$

Untuk uji reliabilitas penulis menggunakan metode (rumusan) koefisien *Alpha Cronbach*. Dengan kriteria, kuesioner dinyatakan *reliabel* jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$ (Sekaran,2006:182)

b. Regresi Berganda

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : Analisis Regresi Linier Berganda, digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *customer satisfaction* baik secara simultan maupun parsial. Persamaan regresi yang digunakan adalah :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_4+b_5X_5$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel untuk degree of freedom (df) = n – 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus di muka, konstruk AUTONOMI, n = 100 sehingga df = 98 dan dengan $\alpha = 0,05$ maka diperoleh r-tabel = 0,195 (untuk uji dua sisi).

Untuk menguji apakah masing-masing indikator autonom 1 sampai 4 valid atau tidak, kita lihat tampilan output Cronbach Alpha pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*, jika r-hitung > r-tabel, maka indikator tersebut dinyatakan valid.

Dari hasil pengujian terhadap keseluruhan indikator/ Pernyataan diperoleh nilai jika r-hitung > r-tabel maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukurannya hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, 1967).

Dari hasil pengujian diperoleh nilai *Cronbach Alpha* dari semua variable > dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan semua variable reliabel untuk digunakan dalam model persamaan regresi.

c. Regresi Linear Berganda

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS dimana hasilnya adalah sebagai berikut.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero order	Partial	Part
(Constant)	.163	1.590		.103	.919	-2.993	3.319			
TANGIBLE (X1)	.108	.063	.101	1.720	.089	-.017	.234	.336	.175	.094
RELIABILITY (X2)	.359	.097	.363	3.720	.000	.167	.551	.769	.358	.203
RESPONSIBILITY (X3)	.072	.100	.074	.715	.476	-.127	.270	.740	.074	.039
EMPHATY (X4)	.356	.099	.357	3.590	.001	.159	.552	.755	.347	.196
ASSURANCE (X5)	.118	.112	.111	1.053	.295	-.104	.339	.751	.108	.057

a. Dependent

Variable: KEPUASAN

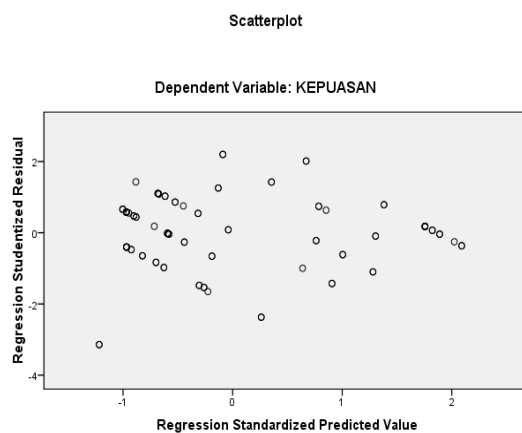
Berdasarkan table diatas didapatkan persamaan Regresi Linier Berganda sebagai

berikut: $Y = 0,163 + 0,108X1 + 0,359X2 + 0,072X3 + 0,356 X4 + 0,118X5$

d. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 139) tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Pada gambar pola *scatter plot* menunjukkan bahwa titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model layak untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan masukan variabel kualitas pelayanan.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas Ghazali (2013:57). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai *Tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih dari 10%, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang dihasilkan tidak terjadi multikolinearitas dan baik untuk digunakan. Dalam penelitian ini, pengujian multikolinearitas.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki *Tolerance* kurang dari 0,10 ($X_1=0,852$; $X_2=0,312$; $X_3=0,275$; $X_4=0,299$; $X_5=0,267$) yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan *VIF* juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai *VIF* lebih dari 10 ($X_1=1,173$; $X_2=3,202$; $X_3=3,631$; $X_4=3,342$; $X_5=3,743$). Artinya antara variabel satu dengan

yang lain tidak saling berhimpitan sehingga data tersebut dapat dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013: 110) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1. Jika terjadi korelasi, maka terjadi problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.849 ^a	.721	.706	1.033	.721	48.630	5	94	.000	2.289

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, TANGIBLE, RESPONSIBILITY, RELIABILITY, EMPHATY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Nilai *DW* sebesar 2,289 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai *DW-tabel* dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100, dan jumlah variabel independen 5 (k=5), maka di tabel *DW* akan diperoleh nilai: $d_l=1,57$ dan $d_u=1,78$. Oleh karena nilai *DW* 2,289 lebih besar daripada batas atas (d_u) 1,78 dan kurang dari $5 - 1,76$ ($5 - d_u$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada keputusan, yaitu bahwa autokorelasi negatif. Apabila dimasukkan kedalam rumus kriteria maka :

$$\begin{aligned}
 &= 4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l \\
 &= 4 - 1,78 \leq 2,289 \leq 4 - 1,57 \\
 &= 2,22 \leq 2,289 \leq 2,43
 \end{aligned}$$

e. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013: 84). Dengan membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel $\alpha = 5\%$. Apabila perhitungan signifikan hitung $< \alpha (5\%)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$\begin{aligned} Df &= n - k \\ &= 100 - 5 \\ &= 95 \end{aligned}$$

Nilai t-tabel 1,66105 Jika nilai t-hitung $>$ t-tabel maka variable bebas (X) berpengaruh terhadap variable terikat (Y). Jika nilai t-hitung $<$ t-tabel maka variable bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variable terikat (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.163	1.590		.103	.919
TANGIBLE	.108	.063	.101	1.720	.089
RELIABILITY	.359	.097	.363	3.720	.000
RESPONSIBILITY	.072	.100	.074	.715	.476
EMPHATY	.356	.099	.357	3.590	.001
ASSURANCE	.118	.112	.111	1.053	.295

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai t-hitung $>$ t- table yaitu 1,720 ; 3,72; 0,715 ; 3,590 ; 1,053. Dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh

terhadap variabel Y. Jika nilai signifikan < 0,05 maka variabel bebas X berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y)

Jika nilai nilai signifikan < 0,05 maka variabel bebas X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) Dari tabel di atas diketahui nilai *tangible* tidak signifikan, nilai *reliability* signifikan, nilai *responsibility* tidak signifikan, nilai *emphaty* signifikan, nilai *assurance* tidak signifikan.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat/ dependen Ghozali (2013:44).

Dengan F tabel 2,31 dan nilai F hitung 48,630 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsibility* (X3), *emphaty*(X4), dan *assurance* (X5) secara simultan terhadap Y (*Customer Satisfaction*).

3. Koefisien Determinasi (R²)

Dari output model summary diketahui nilai koefisien determinasi R² sebesar 0,721 (nilai 0,721 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu 0,849 X 0,849 = 0,721). Besarnya angka koefisien determinasi (R²) 0,721 = 72,1%. Angka tersebut mengandung arti bahwa *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *emphaty*, *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 72,1%. Sedangkan sisanya (100% - 72,1% = 27,9%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa : Bukti fisik, daya tanggap dan jaminan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Keandalan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk manajemen perlu meningkatkan kecepatan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aritonang.Lerbian R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Azrul, Azwar. 1995. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Budi Susetya. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Penderita Rawat Jalan di RSUD Dr. R. Soedjati Kab. Grobogan” *Tesis*.FE UMS.Tidak Dipublikasikan.
- Gujarati, 2001.*Basic Econometries*, Third Edition, MC. Graw Hill, New York.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* ,Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jonni J. Manurung.Adler HaymansManurungdan Ferdinand Dehoutman Saragih, 2005, *Ekonomi, Teori dan Aplikasi*.Elex Media Komputindo.
- Rao, Purba. 1996. *Measuring Customer Perceptions ThroughFactor Analysis*, The Asian Manager, February, March.
- Setiaji, Bambang.2009. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Program PascaSarjana UniversitasMuhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT.ANDI Offset.
- Zeithaml, Valerie. Parasuraman A.A. & Leonard, Berry L., (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectation*. NewYork.