

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA  
BPJS PADA RSUD XYZ**

---

**Kus Daru Widayati, Kartika Yuliantari**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika**  
**(Naskah diterima: 1 Januari 2020, disetujui: 1 Februari 2020)**

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction of BPJS users at XYZ District Hospital. This study distributed questionnaires to 50 BPJS users at XYZ RSID using a saturated scale with the total population as the BPJS patients. The data collection period in May 2019, using non-probability sampling techniques using Purposive sampling method, which is a sampling technique with certain considerations that does not provide equal opportunities for each member of the population to be selected as a sample, data collection is done by distributing questionnaires using a Likert scale. Iptif quantitative with questionnaire or primary data, data processing using SPSS 24 with an error rate of 0.05 or 5%. The results showed that service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction by 78% while 22% was influenced by other factors.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSUD XYZ. Penelitian ini menyebarkan kuesioner sejumlah 50 orang pengguna BPJS di RSID XYZ dengan menggunakan menggunakan skala jenuh dengan jumlah populasi secara keseluruhan yaitu pasien pengguna BPJS. Periode pengambilan data pada Mei 2019, menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *sampling purposive*, yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisa menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan data kuesioner atau primer, pengolahan data menggunakan SPSS 24 dengan tingkat kesalahan sebesar 0.05 atau 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 78% sedangkan 22% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Katakunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

## **I. PENDAHULUAN**

**S**alah satu jaminan kesehatan di Indonesia adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan dan Ketenaga-kerjaan. BPJS saat ini sedang menjadi sorotan dengan segala permasalahannya. Program penjamin kesehatan masyarakat yang berasal dari pemerintah ini memang dipandang dapat memberikan alternatif atau solusi bagi masyarakat untuk mendapatkan asuransi kesehatan yang terjangkau langsung menjadi pilihan favorit masyarakat karena BPJS Kesehatan yang lahir sejak 1 Januari 2014 memang dimaksudkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat Indonesia.

Walaupun masih banyak keluhan terutama tentang pelayanan yang kurang memadai, seperti apabila mau berobat menggunakan BPJS Kesehatan harus antri terlebih dahulu sebelum dipanggil giliran. Namun, pemerintah serta segenap pihak yang terkait terus berusaha membenahi dan memperbaiki sistem agar dapat menciptakan layanan yang baik dan kepuasan bagi para peserta BPJS. Dengan demikian, diharapkan setiap masyarakat akan mendapatkan pelayanan kesehatan secara adil dan bermutu dan salah satu pelayanan kesehatan yang

memiliki peran penting adalah Rumah Sakit. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang diterima oleh pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dapat mengindikasikan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) XYZ merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah yang menjadi rujukan masyarakat di daerah. Oleh karena itu, masyarakat berharap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap masyarakat pengguna BPJS dilakukan dengan baik sesuai seperti undang-undang yang telah diatur pemerintah.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1. Kualitas Pelayanan**

Pengertian Tjiptono dalam (Rasyid & K, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono dalam (Rasyid & K, 2019) menyatakan terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas layanan:

1. Reliabilitas (*Realibility*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang diberikan secara akurat dan memuaskan.
  2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu konsumen dan merespon permintaan dengan segera.
  3. Jaminan (*Assurance*) adalah berkenaan dengan kemampuan dan kesopanan pegawai dan dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan konsumen.
  4. Empati (*Empathy*) adalah bagaimana perusahaan memahami masalah konsumen dan bertindak untuk kepentingan konsumen.
  5. Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, serta materi komunikasi perusahaan.
- puas tetapi apabila pelanggan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Rahmayanty dalam (Arif Rahman, Andayanti, & S.M., 2018), pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:
1. Bukti langsung (*Tangibles*) berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
  2. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
  3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
  4. Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
  5. Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **2.2. Kepuasan Pasien atau Pelanggan**

Pernyataan Kotler, Philips dkk dalam Windasuri (Erri & Arlin, 2017) kepuasan pelanggan dapat dikatakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Jika hasil yang diperoleh di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak

### III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, mengumpulkan data yang diperlukan melalui observasi langsung terhadap objek yang sedang diteliti, yaitu pada saat pasien berobat menggunakan BPJS Kesehatan pada RSUD XYZ, dokumentasi mengacu kepada referensi yang berasal dari buku-buku dan jurnal sebagai landasan teori yang dapat memperkuat keabsahan data dan kuesioner yang harus dijawab atau dikerjakan oleh 50 responden menggunakan skala jenuh dengan jumlah populasi secara keseluruhan, yaitu pasien pengguna BPJS.

Periode pengambilan data pada Mei 2019, Kuesioner yang penulis gunakan bersifat tertutup dengan beberapa pilihan jawaban yang telah tersedia dalam kuesioner dengan variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). untuk mempercepat serta mempermudah penulis dalam proses uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien korelasi dan determinasi serta persamaan regresi dalam penelitian ini penulis menggunakan bantuan berupa aplikasi komputer melalui *software* SPSS versi 24 dengan tingkat kesalahan sebesar 0.05 atau 5%. Adapun data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan

uji koefisien kolerasi, uji koefisien determinasi, dan uji persamaan regresi.

### IV. HASIL PENELITIAN

#### Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu bentuk pengukuran kevalidan dari item pernyataan kuesioner sehingga dapat mengukur yang diukur dalam butir kuesioner. Dalam pengujian validitas dapat ditentukan dengan melihat korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel, dan uji signifikansi ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *R* hit dengan nilai *R* tabel dan untuk nilai *Degree of Freedom* (*df*:  $n-2$ ) dengan fungsi *n* dinyatakan sebagai sampel, untuk menguji masing-masing indikator dari variabel tersebut valid ataupun tidak dapat dilihat dari perbandingan nilai *Corrected Item–Total Correlation* dengan perbandingan *R* table. Apabila nilai *R* hit lebih besar dari nilai dari *R* tabel dan bernilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika nilai *R* hit lebih kecil dari nilai *R* tabel dan bernilai negatif maka butir pernyataan tersebut atau indikator dinyatakan tidak valid. Tabel *r* uji (dua arah) dengan  $n=50/df=n-2$ , maka  $50-2=48$  dan taraf kesalahan yang sebesar 0.05 atau 5%, nilai *r* tabel adalah 0.28. Dari hasil pengolahan di

SPSS 24, sehingga penulis mendapatkan *Corrected Item-Total Correlation* atau *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan *r* tabel untuk kesalahan sebesar 5%, maka dapat disimpulkan bahwa indikator dari setiap butir pernyataan pada instrumen variabel kualitas pelayanan dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan guna untuk penelitian.

Berikut akan dijelaskan hasil pengolahan data validitas dari variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
1.	Kemampuan dalam memberikan kemudahan	.61
2.	Kesediaan dalam merespon pasien	.76
3.	Pengetahuan	.61
4.	Sikap Santun	.74
5.	Sifat Jujur	.76
6.	Keamanan	.74
7.	Akses	.58
8.	Komunikasi	.76
9.	Kemampuan Memahami Masyarakat	.71
10.	Penampilan	.58

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 24, 2019.

### Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu bentuk pengukuran dari indikator dari variabel dinyatakan reliabel jika pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *Repeated Measure* atau pengukuran ulang, dan *One Shot* atau pengukuran sekali saja, adapun

suatu konstruk dan variable dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alfa* > 0,70 (Ghozali, 2012). Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.91. lebih besar dibandingkan dengan nilai pada *r* tabel (*r* tabel nilai untuk jumlah responden sebanyak 50 orang dengan taraf kesalahan sebesar 0.05 atau 5%) yaitu 0.28, sehingga butir-butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan sangat terpercaya atau sangat Reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pasien sebesar 0.90 lebih besar dibandingkan dengan nilai pada *r* tabel (*r* tabel nilai untuk jumlah responden sebanyak 50 orang dengan taraf kesalahan sebesar 0.05 atau 5%) yaitu 0,28, sehingga butir-butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan sangat terpercaya atau sangat Reliabel, dapat menyimpulkan bahwa setiap indikator atau butir-butir dalam pernyataan kuesioner dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.91	Sangat Reliabel
Kepuasan Pasien	.90	Sangat Reliabel

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 24, 2019.

### Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Oleh karena itu, penulis menggunakan metode korelasi yaitu dengan rumus koefisien korelasi “r”. Hasil hubungan variabel ini bisa sangat lemah, sangat kuat atau positif, bisa juga negatif atau bahkan tidak ada hubungannya sama sekali. Adapun penghitungan dengan menggunakan SPSS 24, sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Koefisien Korelasi**

Correlations		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 50	.78** .00 50
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.78** .00 50	1 50

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 24, 2019.

Nilai Sig. (2-tailed) memiliki nilai  $0.00 < 0.05$ , ini berarti bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai sebesar 0.78, sehingga memiliki hubungan

yang kuat dan searah, karena kedua variabel tersebut mempunyai nilai positif dan mendekati angka 1.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSUD XYZ adalah dengan melakukan uji koefisien determinasi.

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.78 <sup>a</sup>	.60	.60	3.46

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 24, 2019.

Koefisien determinasi sebesar 0.60 sama dengan 60%, ini berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS sebesar 60% dan sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh factor-faktor lain yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

### Uji Persamaan Regresi

Uji persamaan regresi atau regresi linier digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel kepuasan (Y) jika nilai variabel kualitas pelayanan (X) dimanipulasi atau dirubah-rubah.

Tabel 7. Uji Persamaan Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.42	3.38		3.38	.001
	Kualitas Pelayanan	.73	.086	.775	8.51	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 24, 2019.

Nilai Sig. (2-tailed) senilai  $0,000 < 0,05$  maka kedua variabel tersebut terdapat persamaan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS RSUD XYZ. Sehingga dapat diketahui rumus uji persamaan regresi, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11.42 + 0.73X$$

Konstanta sebesar 11.42 apabila tidak ada kualitas pelayanan, maka hasil dari kepuasan pasien sebesar 11.42, sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.73 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 atau 1% kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS (Y) sebesar 0.73 dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan 1 atau 1% kepuasan pasien BPJS juga akan

mengalami penurunan sebesar 0.73. Nilai koefisien regresi mempunyai nilai yang positif sehingga kedua variabel tersebut memiliki arah hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh searah terhadap kepuasan pasien BPJS.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data atau output penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapatnya korelasi yang cukup erat antara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, serta terdapatnya pengaruh yang positif sehingga kedua variabel tersebut memiliki arah hubungan antara kualitas pelayanan berpengaruh searah terhadap kepuasan pasien BPJS. Pelayanan pengguna BPJS yang selama ini sering mendapat keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan harapan, sudah mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan karena didukung oleh kenaikan iuran BPJS yang diterapkan pemerintah.

Agar pelayanan pengguna BPJS setiap rumah sakit merata maka pemerintah perlu membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan dokter yang harus selalu siap dihubungi ketika dibutuhkan dalam keadaan darurat, tidak membedakan pasien BPJS dengan pasien umum,

karena masih banyak pasien yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RSUD.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Erri, D., & Arlin. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. *Simpodium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 1(1), B – 48 – B – 55. Retrieved from <http://seminar.bsi.ac.id/simnasiptek/index.php/simnasiptek-2017/article/view/156>
- Rahman, A. 2017. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan. *Cakrawala*, XVII(PPPM BSI), 237–239. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2504/1799>.
- Rahman, A., Andayanti, W., & S.M., C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Bekasi. *Aktiva - Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 71–80. Retrieved from <http://journal.stiekusumanegara.ac.id/index.php/aktiva/article/view/41>.
- Rasyid, H. Al, & K, A. T. I. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Perspektif - Jurnal Ekonomi, Sains Dan Manajemen*, 17(1), 7–16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif>