

Menilai Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Jatiroto

Pebriya Dita¹, Riza Bahtiar Sulistyan², Kasno³

STIE Widya Gama Lumajang^{1 2 3}

Email: pebriyad@gmail.com¹

Email: rizabahtiars@gmail.com²

Email: kasno2000@yahoo.com³

INFO ARTIKEL

Volume 2

Nomor 1

Bulan September

Tahun 2019

Halaman 63-66

ABSTRAK

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas layanan kesehatan umum yang di berikan pada pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat wilayah di kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Fungsi dari Puskesmas adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat dan membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk hidup sehat. Penelitian ini untuk menguji tentang *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sebanyak 60 pasien di Puskesmas Jatiroto, Lumajang, Jawa Timur, Indonesia bersedia menjadi partisipan. Pendekatan yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan hanya *tangible* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, dalam meningkatkan pelayanan perlu adanya peningkatan atas *tangible* yang nantinya akan memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Namun tidak menutup kemungkinan hal tersebut agar dilakukan dengan mengembangkan aspek lain terkait *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Health centers as one of the public health service facilities are given on the overall and integrated services to the community in the area of his work in the form of principal activities. The function of Clinics is as central to the development of public health and fostering the role of the community in the area of work in order to live a healthy life. This research is to empirically test tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in increasing patient satisfaction. As many as 60 patients at the Jatiroto Public Health Center, Lumajang, East Java, Indonesia were willing to become participants. The approach used is multiple linear regression analysis. The results of the study found that only tangible had a significant effect on patient satisfaction. Whereas reliability, responsiveness, assurance, and empathy do not have a significant impact on patient satisfaction. So, in improving services there needs to be an increase in tangible which will later contribute to efforts to improve patient satisfaction. But it does not rule out the possibility that this will be done by developing other aspects related to reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: Services Quality, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu di perlakukan penyelenggara pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Kesehatan di tegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Ilahi, 2016).

Fungsi dari Puskesmas adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat dan membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk hidup sehat. Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasiennya dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan (Ilahi, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Wyckof Love Lock dalam Anatan, 2007:182).

Target utama institusi layanan kesehatan yaitu menciptakan kepuasan dalam upaya mencapai taraf kesehatan masyarakat secara optimal. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu prodjuk atau jasa dan harapan-harapan dengan mengukur kepuasan pasien agar dapat diketahui mutu dari pelayanan kesehatan. Jadi, jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas (Sunarto, 2006:17).

Menurut Levey dan Loomba 1973 pelayanan kesehatan merupakan upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (<http://definisiimu.blogspot.com/2012/08/definisi-pelayanan-kesehatan.html?m1>).

Seputar produk jasa yang bersifat *tangible* dimana konsumen dalam melakukan evaluasi terhadap suatu produk jasa biasanya memanfaatkan sejumlah atribut utama, diantaranya bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Hutchinson et al., 2009; Jana, 2014; Gures et al., 2014; Aini & Andari, 2016; Jahmani, 2017; Dewi, 2016; R. Nugraheni & Kirana, 2018).

Sedangkan penelitian lain menyatakan *tangible* tidak berpengaruh signifikan (Nugraheni et al., 2016; Lieu et al., 2006; Hutchinson et al., 2009).

Reliability telah terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Hutchinson et al., 2009; Jana, 2014; Gures et al., 2014; Aini & Andari, 2016; Jahmani, 2017; Dewi, 2016; R. Nugraheni & Kirana, 2018). Namun, lain hal dengan penelitian lain yang menyatakan *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Nugraheni et al., 2016; Lieu et al., 2006; Hutchinson et al., 2009).

Dari sisi *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Hutchinson et al., 2009; Jana, 2014; Gures et al., 2014; Aini & Andari, 2016; Jahmani, 2017; Dewi, 2016; R. Nugraheni & Kirana, 2018).

Penemuan tersebut bertolak belakang dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan (Nugraheni et al., 2016; Lieu et al., 2006; Hutchinson et al., 2009). *Assurance* dinyatakan berpengaruh signifikan pada beberapa penelitian (Hutchinson et al., 2009; Jana, 2014; Gures et al., 2014; Aini & Andari, 2016; Jahmani, 2017; Dewi, 2016; R. Nugraheni & Kirana, 2018).

Akan tetapi terdapat tiga penelitian yang menyatakan tidak berpengaruh signifikan (Nugraheni et al., 2016; Lieu et al., 2006; Hutchinson et al., 2009).

Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Hutchinson et al., 2009; Jana, 2014; Gures et al., 2014; Aini & Andari, 2016; Jahmani, 2017; Sulistyan et al., 2017; Dewi, 2016; R. Nugraheni & Kirana, 2018).

Tetapi hal tersebut ditolak oleh penelitian lain yang menyatakan tidak berpengaruh signifikan (Nugraheni et al., 2016; Lieu et al., 2006; Hutchinson et al., 2009).

Pendapat lain menyatakan bahwa secara keseluruhan lima dimensi yang dinyatakan sebagai *service quality* merupakan variabel mediasi, artinya dengan adanya peningkatan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas juga akan meningkat (Parasuraman dalam Anatan, 2007:184).

Dari beberapa penelitian terdahulu ditemukan perbedaan temuan terkait dimensi yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada komposisi variabel independen dan periode penelitian. Komposisi variabel dan periode yang berbeda akan memberikan hasil penelitian yang berbeda juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Jatiroto Lumajang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan desain riset kausal. Analisis dilakukan pada variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang

telah dikembangkan. Target populasi yaitu seluruh pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Jatiroto, Lumajang, Indonesia. Teknik *sampling* yang diterapkan adalah *simple random sampling* sehingga terpilih 60 pasien. Berdasarkan analisis regresi linear berganda maka hipotesis yang diuji dengan kriteria nilai signifikansi kurang dari 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN (Times New Roman, 10pt, Bold)

Besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat digambarkan oleh tabel seperti berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Data

variabel	R	β	sig.
<i>tangible</i>		0,315	0,005
<i>reliability</i>		0,009	0,516
<i>responsiveness</i>	0,481	0,149	0,379
<i>assurance</i>		0,149	0,379
<i>Emphaty</i>		0,174	0,123

Sumber: Data diolah 2019

Hipotesis pertama *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (hipotesis diterima, nilai $\beta=0,315$ dan $p=0,005$). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aini & Andari (2016) yaitu hasil dari variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis kedua *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (hipotesis ditolak). *Reliability* tidak menunjukkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terbukti dari nilai $\beta=-0,009$ dan $p=0,516$. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jana (2014) bahwa hasilnya seluruh dimensi dari kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dalam membentuk kepuasan. Sedangkan menurut Aini & Andari (2016) yang hasilnya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Hipotesis ketiga *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (hipotesis ditolak, $\beta=0,149$ dan $p=0,379$). *Responsiveness* tidak menunjukkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jana (2014), Aini & Andari (2016) yang menyatakan hasil uji bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis keempat *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (hipotesis ditolak, $\beta=0,149$ dan $p=0,379$). Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jana (2014), Aini & Andari (2016) yang menyatakan hasil uji bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis kelima *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (hipotesis ditolak, nilai $\beta=0,174$ dan $p=0,123$). *Emphaty* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jana (2014), Aini & Andari (2016) yang menyatakan hasil uji bahwa variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Nilai *R Square* sebesar 0,481. Hal ini berarti 48,1% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 51,9% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti nilai, resiko, dll.

KESIMPULAN

Hanya *tangible* yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sedangkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, dalam peningkatan layanan perlu adanya peningkatan atas *tangible* yang nantinya akan memberikan peningkatan pada kepuasan pasien. Namun tetap harus ada perbaikan dan pengembangan terhadap aspek lain terkait pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* karena tidak menutup kemungkinan ketika hal tersebut dilakukan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bagi peneliti lain yang terkait dengan penelitian ini, masih terbuka peluang untuk membangun model dalam *setting* yang berbeda dengan memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian, sehingga dapat dilakukan generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L. E. L. (2007). *Strategi Bersaing Dalam Service Economy*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Aini, Y., & Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal ilmiah cano ekonomos*, 5, 81-87.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN*, 5.
- Gures, N., Arslan, S., & Tun, S. Y. (2014). Customer Expectation, Satisfaction and Loyalty Relationship in Turkish Airline Industry. *International Journal of Marketing Studies*, 6, 66-74. doi: 10.5539/ijms.v6n1p66

- Hazfiarini, A., & Ernawaty. (2016). Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4, 77-85.
- Hutchinson, J., Lai, F., & Wang, Y. (2009). Understanding the relationships of quality, value, equity, satisfaction, and behavioral intentions among golf travelers. *J. Hutchinson et al. / Tourism Management*, 298–308. doi: 10.1016/j.tourman.2008.07.010.
- Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. 1-132.
- Jahmani, A. (2017). The Effect of Royal Jordanian Airline Service Quality on Passengers' Satisfaction. *International Journal of Business and Society*, 18 S3, 519-530.
- Jana, A. (2014). Impacts of The Attributes of Service Quality on Customer Satisfaction and The Interrelationship Among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Studi of Casual Dining Restaurant of Ranchi. *Journal of Hospitality Application & Research*, 9(2), 46-62.
- Lieu, P.-T., Liang, J.-H., Lin, C.-B., & Yu, H.-F. (2006). The Establishment of Service Quality Model of Hotel Industry. *Journal of Accounting, Finance & Management Strategy*, 2(2), 1-14.
- Nugraheni, G., Putri, L. R., Setiawan, C. D., & Wijaya, N. (2016). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Pusat Kesehatan Masyarakat (Analisis Menggunakan Servqual Model dan Customer Window Quadrant). 198-204.
- Nugraheni, R., & Kirana, G. R. (2018). The analysis quality of service and patient satisfaction participants of health BPJS in interior services in hospital X of Kediri city *Journal of Global Research in Public Health*, 3, 9-17.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Retrieved from <http://www.mendeley.com/research/servqual-multipleitem-scale-measuring-consumer-perc/>
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Lumajang). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 77-87.
- Sunarto, S., MM. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta Aditya media
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas*. GRAHA ILMU BANDUNG.