

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT NATAR MEDIKA NATAR LAMPUNG SELATAN**

**Sri Rahayu**

Rumah Sakit Natar Medika

Jl. Raya Natar No.4, Muara Putih, Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35362

Telp/Fax. (0721) 92521

Email : ayushe\_nm@yahoo.co.id

### **ABSTRACT**

*Since the start of the National Health Insurance launched by the government since 01 January 2014, health personnel is expected to provide good service to the participants of the guarantee both in government and private hospital hospitals. BPJS (Social Security Administering Body) Health is a management institution and Hospital as a provider of health service providers are required to provide good service quality to service user (patient) participant guarantee so that the level of satisfaction can be realized. This study aims to analyze the quality of service BPJS and hospital service quality of patient satisfaction BPJS Health program participants with indicators: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

**Keywords:** *Quality of service BPJS, Quality of Hospital service and Customer Satisfaction.*

### **ABSTRAK**

*Sejak dimulainya Jaminan Kesehatan Nasional yang dicanangkan pemerintah sejak 01 Januari 2014, tenaga kesehatan diharapkan memberikan pelayanan yang baik kepada peserta jaminan baik di Rumah Sakit pemerintah maupun Rumah Sakit Swasta. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan merupakan lembaga pengelola dan Rumah Sakit selaku lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa (pasien) peserta jaminan, sehingga tingkat kepuasan dapat terwujud. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan BPJS dan kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien peserta program BPJS Kesehatan dengan indikator : Reliability, Daya Tanggap, Assurance, Empathy.*

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan BPJS, Kualitas pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan konsumen.*

## I. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, Peserta jaminan sosial terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin dan tidak mampu, peserta golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES dan peserta mandiri. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan kerjasama dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan antara lain : Pelayanan kesehatan tingkat pertama (Puskesmas, Klinik, dokter praktek mandiri, bidan praktek dan apotik) dan rumah sakit sebagai rujukan.

Rumah Sakit sebagai suatu industri padat karya, padat modal dan padat teknologi

lebih memanfaatkan sumberdaya manusia dalam jumlah yang besar dan kompeten. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan yang rendah akan memberikan dampak terhadap jumlah kunjungan yang selanjutnya akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Rumah Sakit secara bersama sama memberikan pelayanan kepada peserta program jaminan kesehatan. Beberapa aspek keluhan pasien terhadap layanan BPJS Kesehatan maupun Rumah Sakit Natar Medika dapat terlihat rekapitulasi keluhan pasien dalam tabel berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Keluhan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Rumah Sakit Natar Medika**

| No. | Aspek keluhan                                       | Jumlah |
|-----|-----------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Pelayanan dokter yang tidak sesuai dengan jadwal    | 22     |
| 2.  | Penyediaan fasilitas kamar mandi yang belum bersih  | 20     |
| 3.  | Kecepatan menanggapi keluhan pasien masih kurang    | 16     |
| 4.  | Kurang tanggap dalam memberi layanan                | 13     |
| 5.  | Pelayanan administrasi pendaftaran kurang cepat     | 10     |
| 6.  | Waktu tunggu yang terlalu lama                      | 10     |
| 7.  | Kebersihan ruang rawat inap masih kurang            | 10     |
| 8.  | Informasi yang diberikan kurang jelas               | 9      |
| 9.  | Sikap petugas BPJS yang kurang ramah                | 8      |
| 10. | Kunjungan dokter memeriksa pasien tidak tepat waktu | 6      |

Sumber : Laporan triwulan ke 4 (diolah), tahun 2015

Dari data tersebut dapat tergambar bahwa kepuasan pelanggan (pasien) merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan ukuran mutu pelayanan.

## II. LANDASAN TEORI

### Pemasaran Jasa

Pengertian jasa itu sendiri dianggap sebagai suatu fenomena yang rumit dan sulit untuk diungkap, Pengertian pemasaran jasa menurut Lupiyoadi (2006 : 5) menyatakan bahwa pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Berbagai literature manajemen dan pemasaran jasa mengungkapkan paradigma karakteristik tentang jasa yang meliputi : *Intangibility*, *Heterogenity*, *inseparability*, dan *perishability*.

#### a. *Intangibility* (Tidak dapat dilihat) :

Jasa bersifat *intangible* artinya bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Hal ini dimungkinkan bahwa konsumen tidak dapat menilai hasil dari suatu jasa sebelum konsumen mengalami atau mengkonsumsi sendiri. Jika konsumen membeli jasa tertentu, maka

dirinya hanya dapat memanfaatkan tanpa harus memiliki jasa yang digunakannya.

#### b. *Heterogenity* (Heterogen) :

Jasa bersifat heterogen dalam arti bahwa jasa memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, jenis dan tergantung pada obyek dimana jasa diproduksi, sehingga dapat dikatakan bahwa jasa merupakan sesuatu yang *non standardized output* (tidak dapat distandarkan).

#### c. *Inseparability* (Tidak terpisahkan) :

Artinya bahwa jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Contoh dokter umum tidak akan dapat memproduksi jasanya tanpa ada kehadiran pasien. Selain hadir secara fisik dan mental, pasien juga berperan sebagai *co-producer* dalam operasional jasa yakni memberikan jawaban atas pertanyaan dokter dan memberi penjelasan gejala penyakit atau kebutuhan pelayanan kesehatan lainnya.

#### d. *Perishability* (Tidak tahan lama) :

Jasa merupakan suatu komoditas yang tidak dapat bertahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan. Contoh : ruangan poliklinik kosong atau pasien tidak ada ditempat sementara praktek dokter akan berlalu atau hilang begitu saja karena jasa tidak dapat disimpan begitu saja. 5 (lima)

dimensi pokok dari pelayanan jasa, kelima dimensi tersebut antara lain :

a. *Reliability* (Reliabilitas)

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Konsumen akan memberikan penilaian untuk pelayanan jasa kesehatan antara lain janji yang ditepati sesuai dengan jadwal pelayanan, ketepatan diagnosis dan akurat.

b. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Konsumen pelanggan jasa kesehatan dapat melakukan penilaian seberapa mudah fasilitas kesehatan dapat diakses/dijangkau, tidak lama menunggu dalam menerima layanan, kesediaan mendengarkan saran dan keluhan pasien.

c. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kompetensi,

keterampilan, kepercayaan dan reputasi staf dalam memberikan pelayanan.

d. *Emphaty* (Empati)

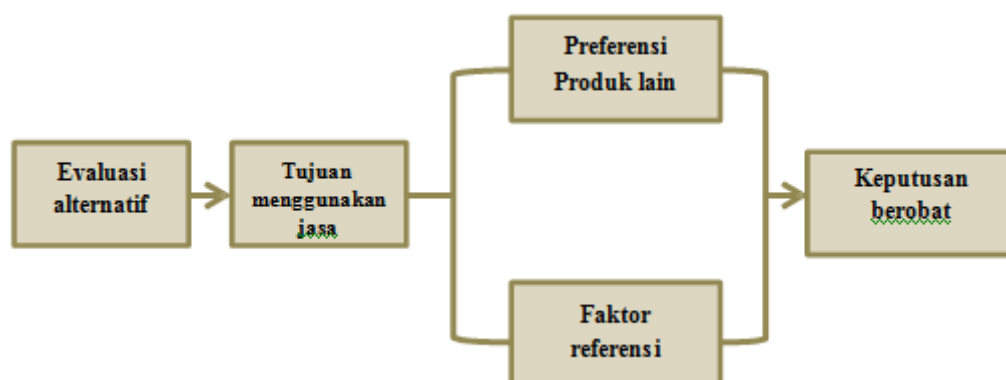
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan akan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang meliputi : sejauhmana staf mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan dll) sebelumnya, mendengarkan dan memberikan respon yang baik, sabar sehingga pasien merasa diberikan perhatian penuh dan dilayani dengan baik.

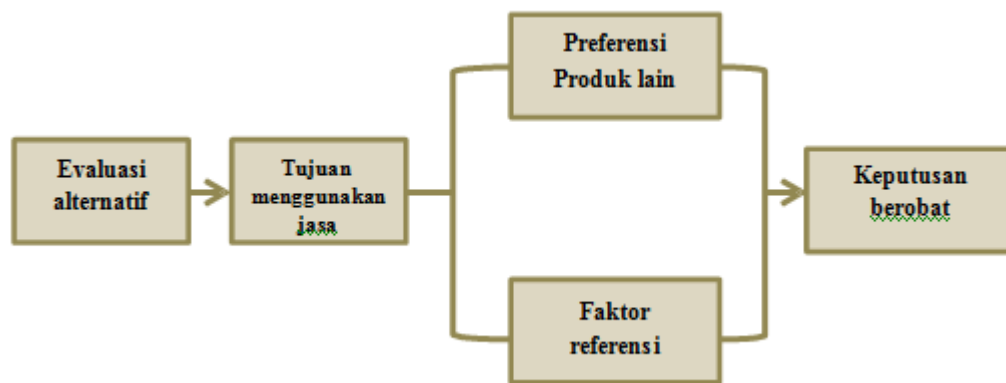
e. *Tangible* (Bukti fisik)

Meliputi Ketersediaan fasilitas pendukung seperti ; ruang tunggu yang memadai, ruang pelayanan, peralatan yang memadai dan sarana pendukung lainnya yang memadai. Nilai adalah

ing untuk

. Dalam membeli menjelaskan

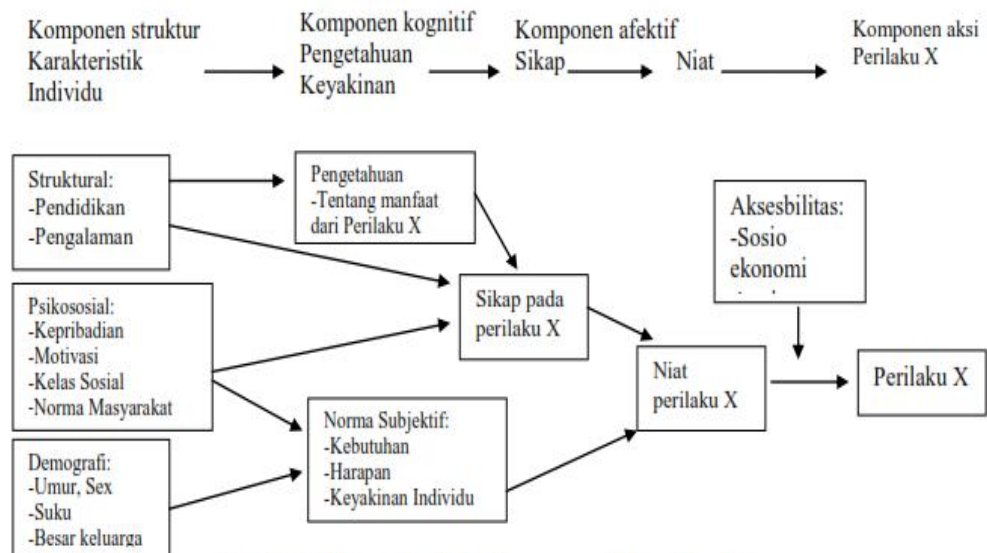




**Gambar 2 : Proses Evaluasi Alternatif Keputusan Pasien Berobat**

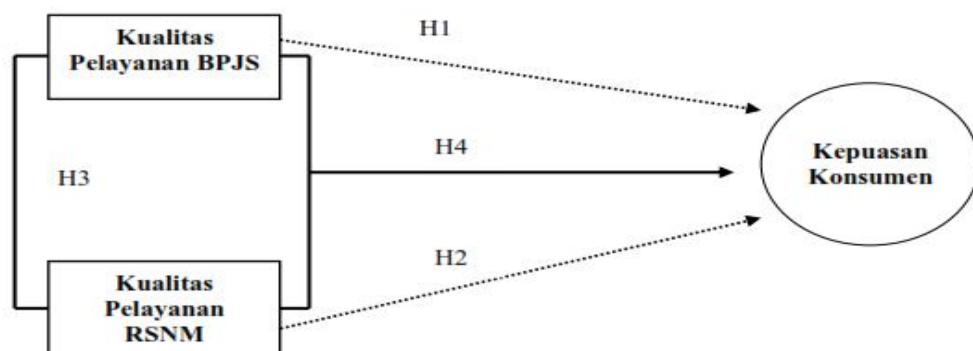
Gambaran aspek yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan fasilitas

layanan kesehatan dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 3 Konsep Perilaku Pemasaran Bidang Kesehatan**

### Kerangka Pemikiran



**Gambar 4 Hubungan Variabel Penelitian**

**Hipotesis**

1. Terdapat hubungan pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan konsumen.
2. Terdapat hubungan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit terhadap kepuasan konsumen.
3. Terdapat hubungan pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan kualitas pelayanan Rumah Sakit.
4. Terdapat hubungan pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan kualitas pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

**Dimensi Model**

Berdasarkan kajian teoritis yang telah diuraikan diatas, maka untuk variabel yang ada dalam penelitian ini dapat diidentifikasi secara garis besar menjadi dua bagian yakni : Variabel eksogen dan variabel endogen. Pengertian variabel eksogen merupakan variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya dalam suatu model. Variabel eksogen selalu variabel independen. (Imam Ghozali, 2012 : 6). Sedangkan variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi

oleh variabel lain dalam suatu model. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang dibentuk oleh indikator : Kemampuan petugas dalam melaksanakan jasa (*Reability*), Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa (*Responsiveness*), Keamanan dan kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya (*Assurance*), kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (*Empathy*), penampilan petugas fisik dan fasilitas kantor pelayanan (*Intangible*) dan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang dibentuk oleh indikator : kemampuan tenaga medis dan pendukung dalam memberikan pelayanan (*Reliability*), kecepatan dan ketanggapan staf kesehatan dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*), keamanan dan kesopanan dan sikap meyakinkan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan (*Assurance*), kepedulian dan perhatian petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan (*Emphaty*), penampilan petugas baik fisik dan kelengkapan fasilitas untuk pelayanan (*Intangible*). Sedangkan variabel yang menjadi variabel endogen adalah Kepuasan konsumen. Rerangka untuk mengidentifikasi komponen utama kepuasan pelanggan meliputi : tipe

respon (baik respon emosional maupun kognitif) dan intensitas respon hingga penilaian terendah, fokus respon pelanggan terhadap produk layanan, pelayanan petugas medis rumah sakit, Timing respon berupa waktu layanan dan kecepatan layanan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berobat atau memanfaatkan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan. Sedangkan pengertian sampel seperti dikemukakan oleh Rahadian Mahardika (2007 : 59) bahwa sampel adalah sebagian dari populasi dimana karakteristik dari sampel tersebut dapat mewakili populasi.

#### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Convenience sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dikarenakan jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah para peserta program BPJS Kesehatan yang berkunjung dan dirawat di Rumah

Sakit. Responden yang dijadikan sebagai sampel adalah konsumen berobat di Rumah Sakit Natar Medika tanpa membedakan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah proporsional random sampling, acuan yang digunakan untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Cohran (1974:75) yang dikutip oleh Riduan (2010:59) sebagai berikut :

$$n(\min) = \frac{\frac{(t^2 pq)}{d^2}}{1 + \frac{(t^2 pq)}{N d^2} - 1)}$$

Berdasar pada rumus diatas diperoleh kesimpulan bahwa minimal sampel yang harus diperoleh untuk penelitian sejumlah 125 responden. Penetapan responden dalam penelitian ini dibatasi pada usia produktif yakni usia 18 hingga 45 tahun yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Natar Medika.

#### Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala ini digunakan untuk memperlihatkan tanggapan konsumen terhadap variabel penelitian dan indikatornya dalam skala (Sangat Baik, Baik, Cukup, Buruk, Sangat Buruk) pada kisaran nilai skor 1 - 5.

## Jenis Data dan Sumber Data

### Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui media yang langsung berasal dari sumber asli, data dimaksud dapat berupa hasil penelitian dan data hasil wawancara langsung dari sumber dan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden.

### Data Sekunder

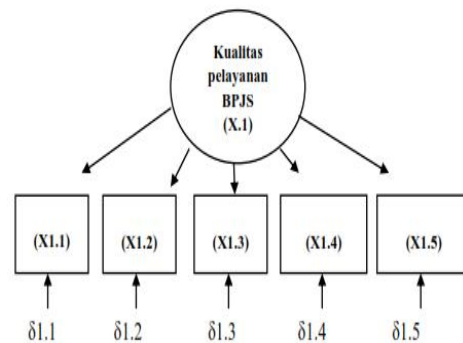
Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara diolah dan disampaikan oleh pihak lain. Data tersebut yang mendukung obyek penelitian misalnya : Laporan jumlah penduduk wilayah kabupaten Lampung Selatan, Laporan Jumlah Pasien dan hasil penelitian sebelumnya, dan lain-lain yang mendukung obyek yang diteliti.

### Metode Pengumpulan Data

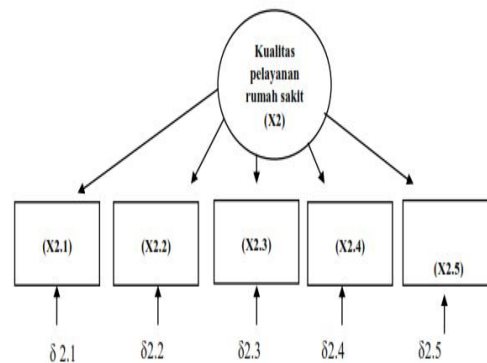
Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui : Kuesioner , Wawancara , Studi Pustaka

### Metode Analisa Data

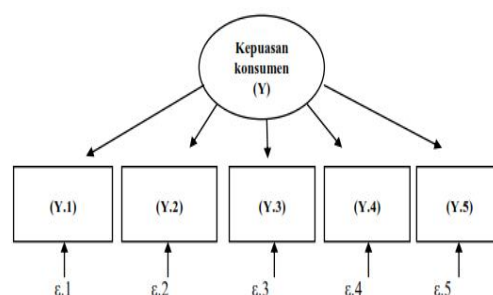
Analisis penelitian ini menggunakan pendekatan SEM yang dijalankan dengan program LISREL 8.8.



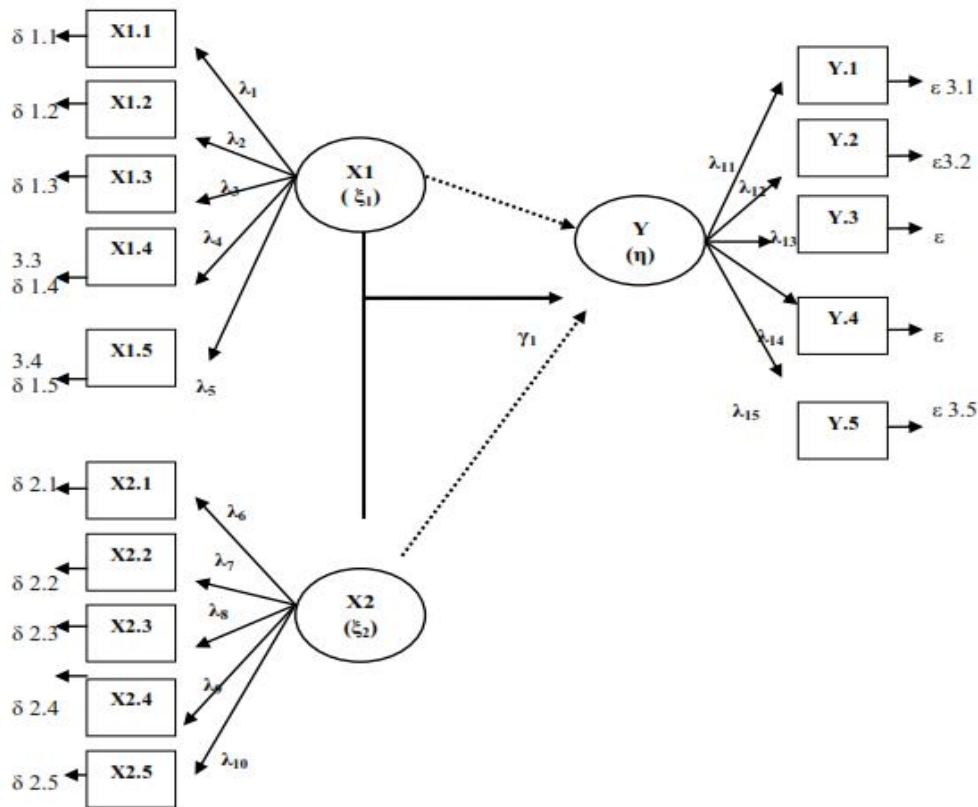
**Gambar 5 Variabel Eksogen Kualitas pelayanan BPJS dan Indikator**



**Gambar 6 Variabel Eksogen Kualitas pelayanan RS dan Indikator**



**Gambar 7 Variabel endogen Kepuasan Konsumen**



Gambar 8 Struktural Hubungan antar Variabel

#### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Peserta program BPJS yang berobat untuk Rawat Jalan selama penelitian pada bulan Desember 2015 tercatat sebanyak 352 orang (44,48%), sedangkan pasien yang Rawat Inap sebanyak 438 orang (51,52%).

Pada pelaksanaan penelitian jumlah sampel penelitian untuk 2 jenis pelayanan di Rumah Sakit Natar Medika diambil

secara proporsional dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n_i = N_i$$

$$----- n$$

$$N$$

Proporsional sampel yang diambil dalam penelitian dapat dihitung berdasarkan jenis pelayanan dengan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 2 Perhitungan Proporsional Sampel

| Jenis Pelayanan | Perhitungan proporsi sampel | Jumlah Sampel |
|-----------------|-----------------------------|---------------|
| Rawat jalan     | $351/789 \times 125$        | 56            |
| Rawat Inap      | $438/789 \times 125$        | 69            |

|  |                               |            |
|--|-------------------------------|------------|
|  | <b>Total &gt;&gt;&gt;&gt;</b> | <b>125</b> |
|--|-------------------------------|------------|

Sumber : Data diolah, 2016

Selanjutnya untuk mengetahui derajat keterhubungan antara indikator dengan variabelnya dapat dilihat pada hasil perhitungan dari persamaan matematis Variabel Eksogen Kualitas Pelayanan BPJS dan indikatornya dapat dilihat sebagai berikut :

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Sample size = 125

Measurement Equations

$X1 = 2.36 * BPJS$ , Errorvar.= 0.95 ,  $R^2 = 0.85$

(0.17) (0.14)  
13.54 6.64

$X2 = 2.42 * BPJS$ , Errorvar.= 0.59 ,  $R^2 = 0.91$

(0.17) (0.10)  
14.31 5.78

$X3 = 2.35 * BPJS$ , Errorvar.= 0.72 ,  $R^2 = 0.88$

(0.17) (0.12)

13.97 6.25

$X4 = 2.03 * BPJS$ , Errorvar.= 0.77 ,  $R^2 = 0.84$

(0.15) (0.11)

13.38 6.75

$X5 = 2.35 * BPJS$ , Errorvar.= 0.57 ,  $R^2 = 0.91$

(0.16) (0.098)

14.28 5.82

$X1$  = Reliability ,  $X2$  = Daya tanggap,  $X3$  =

Assurance,  $X4$  = Emphaty,  $X5$  = Tangibel

Berdasarkan hasil penghitungan

komputasi melalui program Lisrel 8.8

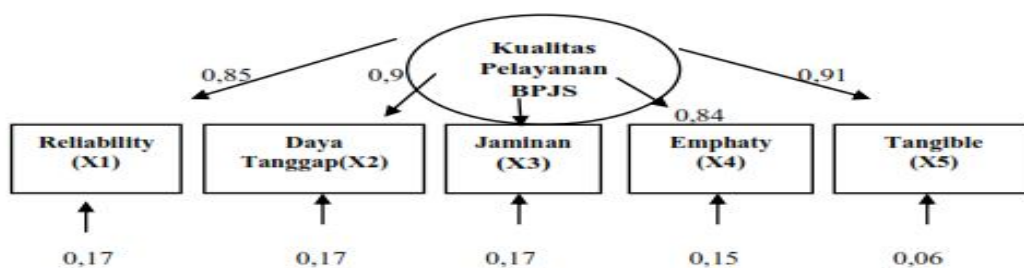
pada Atribut Pemasaran dan

indikatornya, maka konfirmasi terhadap

variabel

Kualitas Pelayanan BPJS dapat dilihat

pada :



Sumber : Data diolah, 2016

**Gambar 9 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dengan Indikatornya**

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara indikator dengan Variabel Kualitas Pelayanan BPJS. Dan Kontribusi indikator terhadap variabel Kualitas Pelayanan BPJS dapat dilihat

pada  $R^2$  bahwa kontribusi terbesar yang diberikan kepada Variabel Kualitas Pelayanan BPJS adalah indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Penampilan (*Tangible*) ( $R^2 = 0,91$ ).

### Konfirmatori Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Gambaran hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan indikatornya dapat dilihat pada hasil perhitungan pengukuran hubungan sebagai berikut :

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Sample Size = 125

Measurement Equations

$X6 = 2.22 \cdot \text{RSNM}$ , Errorvar.= 1.75 ,  $R^2 = 0.74$

(0.18) (0.23)

12.02 7.64

$X7 = 2.30 \cdot \text{RSNM}$ , Errorvar.= 0.21 ,  $R^2 = 0.96$

(0.15) (0.037)

15.15 5.56

$X8 = 2.20 \cdot \text{RSNM}$ , Errorvar.= 1.64 ,  $R^2 = 0.75$

(0.18) (0.22)

12.14 7.62

$X9 = 2.30 \cdot \text{RSNM}$ , Errorvar.= 0.15 ,  $R^2 = 0.97$

(0.15) (0.032)

15.30 4.75

$X10 = 2.30 \cdot \text{RSNM}$ , Errorvar.= 0.19 ,  $R^2 = 0.97$

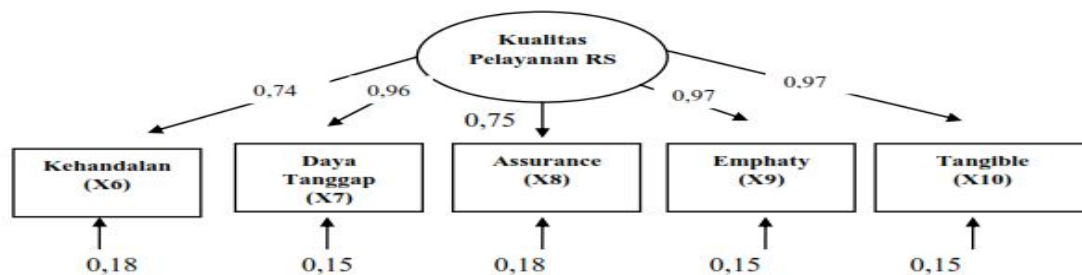
(0.15) (0.035)

15.20 5.31

$X6 = \text{Kehandalan}$ ,  $X7 = \text{Daya Tanggap}$ ,  $X8 =$

$\text{Assurance}$ ,  $X9 = \text{Emphaty}$ ,  $X10 = \text{Tangible}$

Dari perhitungan komputasi untuk Variabel , maka hasil konfirmatori terhadap variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat berikut:



Sumber : Data diolah, 2016

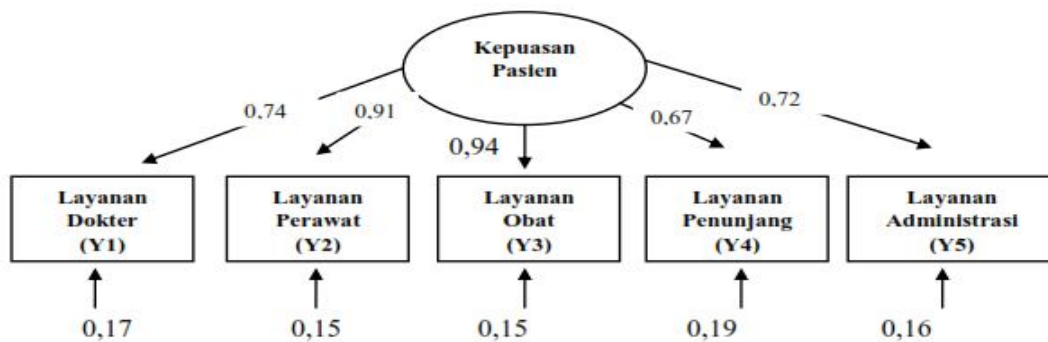
**Gambar 10 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan RS dengan Indikatornya**

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara indikator dengan Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Dan Kontribusi indikator terhadap variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat pada  $R^2$  bahwa kontribusi terbesar yang diberikan kepada Variabel Kualitas Pelayanan Rumah

Sakit adalah indikator Emphaty dan Penampilan (*Tangible*) ( $R^2 = 0,97$ ).

### Konfirmatori Variabel Kepuasan Pasien

Dari perhitungan komputasi untuk Variabel , maka hasil konfirmatori terhadap variabel Kepuasan Pasien dapat dilihat berikut :

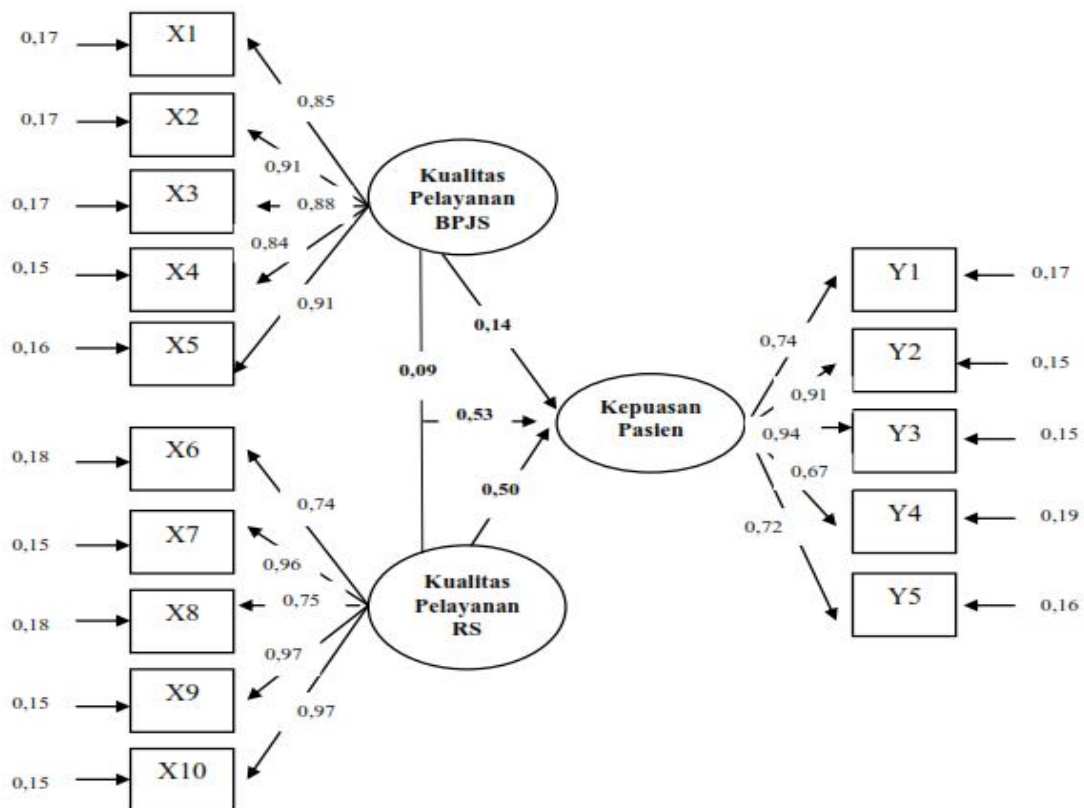


Sumber : Data diolah, 2016

**Gambar 11 Hubungan Variabel Kepuasan Konsumen dengan Indikatornya**

Dari hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara indikator dengan Variabel Kepuasan Pasien. Dan Kontribusi indikator terhadap variabel Kepuasan Pasien dapat dilihat pada  $R^2$

bahwa kontribusi terbesar yang diberikan kepada Variabel Kepuasan Pasien adalah indikator Layanan Obat ( $R^2 = 0,94$ ).



**Gambar 12 Struktural Hubungan Antar Variable Full Model**

Keterangan : Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS, Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien.

Dari penelitian di atas diketahui bahwa hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada nilai  $R^2 = 0,50$  yaitu mengenai layanan Rumah Sakit.

### Analisis Hubungan pengaruh antar Variabel

Variabel eksogen (variable) pengaruh dalam penelitian ini antara lain :

Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan (Z) dan variable Kualitas pelayanan Rumah

Sakit (Z1). Sedangkan variable yang menjadi obyek pengukuran adalah Kepuasan Pasien (Z2). Dari hasil perhitungan statistic dengan menggunakan program SPSS 17.0 diperoleh hubungan antara variable dimaksud sebagai berikut :

- a. Hubungan pengaruh antara variable Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh hasil:

#### Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .386 <sup>a</sup> | .149     | .142              | 9.911                      |

Besarnya koefisien pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh hubungan pengaruh yang signifikan yakni sebesar 0,386 ( $R^2 = 0,149$ ).

- b. Hubungan pengaruh variable Kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien diperoleh hasil :

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .707 <sup>a</sup> | .499     | .495              | 7.602                      |

Besarnya koefisien pengaruh variable kualitas pelayanan Rumah Sakit

terhadap Kepuasan pasien diperoleh hubungan pengaruh yang signifikan yakni sebesar 0,707 ( $R^2 = 0,499$ ).

Berdasarkan perhitungan besarnya koefisien dari variable eksogen (pengaruh) memiliki hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dominasi variable kualitas pelayanan rumah sakit lebih besar dibandingkan dengan variable kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan BPJS Kesehatan lebih banyak memberikan akses layanan legalitas kepesertaan seperti : penentuan fasilitas sesuai dengan jumlah iuran, plafon jaminan yang diberikan, hal-hal lain yang bukan menjadi tanggungan dan penanganan keluhan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Sedangkan kualitas layanan Rumah Sakit lebih bersifat teknis yakni pemberian layanan tenaga medis maupun penunjang, kecepatan dalam menangani pasien, waktu tunggu dan ketepatan waktu pemeriksaan /jadwal pelayanan

dan kunjungan tenaga medis terhadap pasien yang dirawat, serta penyediaan fasilitas yang memadai. Kepuasan pasien lebih banyak dominan pada pelayanan rumah sakit yang secara langsung dapat dirasakan oleh pasien sebagai penerima layanan.

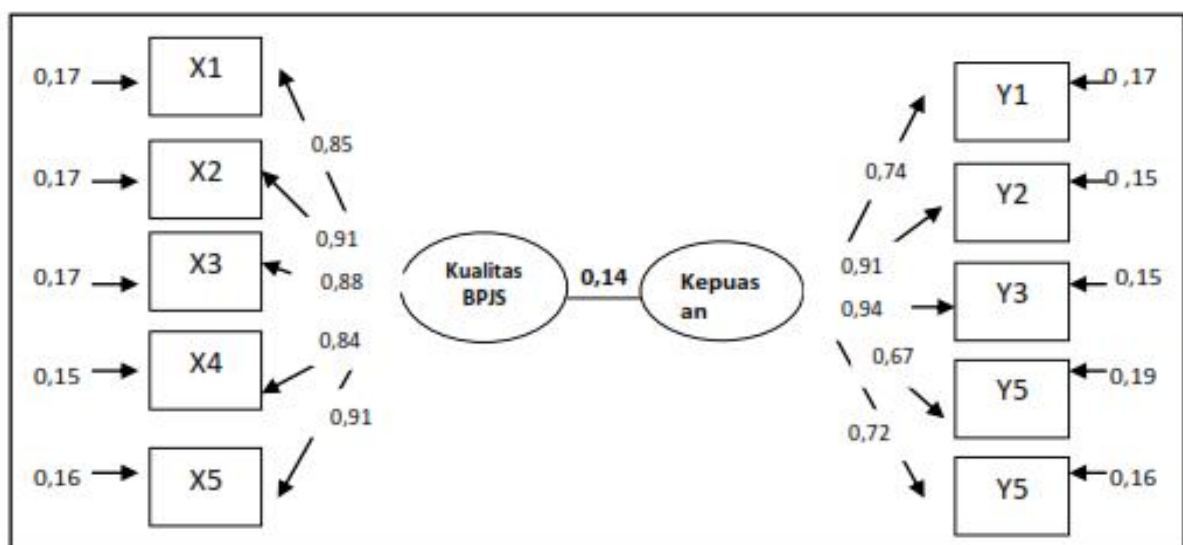
### Pengujian Hipotesis 1

**Ho** : “Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan konsumen.”

**Ha** :”Terdapat hubungan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan konsumen.”

Gambaran hubungan pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien dapat dilihat sebagai berikut :

Gambaran hubungan pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Gambar 13 Diagram jalur hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien**

Structural Equations

Sample size = 125

KEPUASAN = 0.38\*BPJS, Errorvar.= 0.86 ,  $R^2$   
= 0.14

(0.091) (0.14)

4.18 6.07

Dari perhitungan output diperoleh hasil t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan BPJS sebesar 4,18 > dari t tabel 1,96. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan BPJS yang terdiri dari indikator : Reliability, Daya tanggap, Assurance, Emphaty dan Tangibel berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima, kontribusi pengaruh

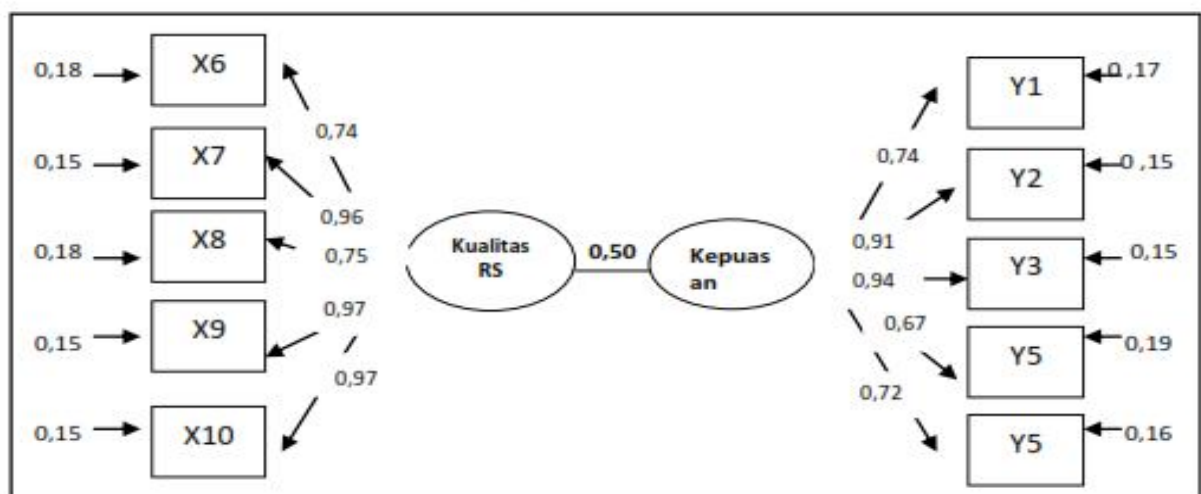
yang diberikan dapat dilihat dari koefisien determinasi ( $R^2=0,14$ ) atau sebesar 14 %.

### Pengujian Hipotesis 2

**$H_0$**  : “Tidak terdapat hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan konsumen.”

**$H_a$**  :”Terdapat hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Konsumen.”

Gambaran hubungan pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Gambar 14 Diagram jalur hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien**

Structural Equations

Sample size = 125

KEPUASAN =  $0.71 \times \text{RSNM}$ , Errorvar.= 0.50 ,

$R^2 = 0.50$

(0.087) (0.084)

8.13 5.99

Dari perhitungan output diperoleh hasil t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebesar 8,13 > dari t tabel 1,96. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit yang terdiri dari indikator : Kehandalan, Daya tanggap, Assurance, emphaty dan Tangibel langsung terhadap Kepuasan Pasien. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan

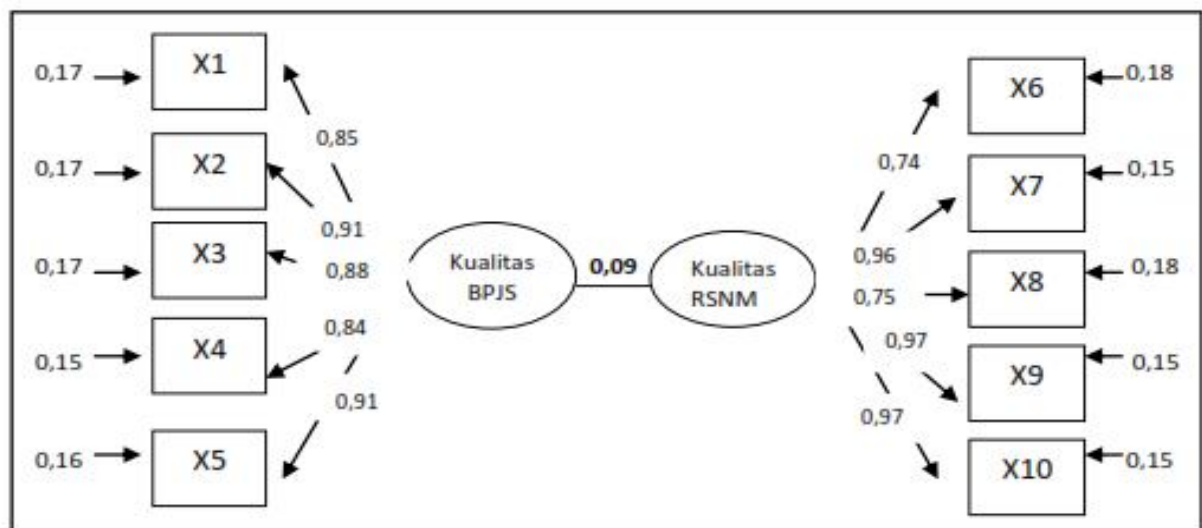
$H_a$  dapat diterima, kontribusi pengaruh yang diberikan dapat dilihat dari koefisien determinasi ( $R^2=0,50$ ) atau sebesar 50 %.

### Pengujian Hipotesis 3

**$H_0$**  : “Tidak terdapat hubungan Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.”

**$H_a$**  :”Terdapat hubungan Kualitas Pelayanan BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.”

Gambaran hubungan pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Gambar 15 Diagram jalur hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**

Structural Equations (0.090) (0.13)

Sample size = 125 3.36 6.74

BPJS =  $0.30 \times \text{RSNM}$ , Errorvar.= 0.91 ,  $R^2 = 0.091$

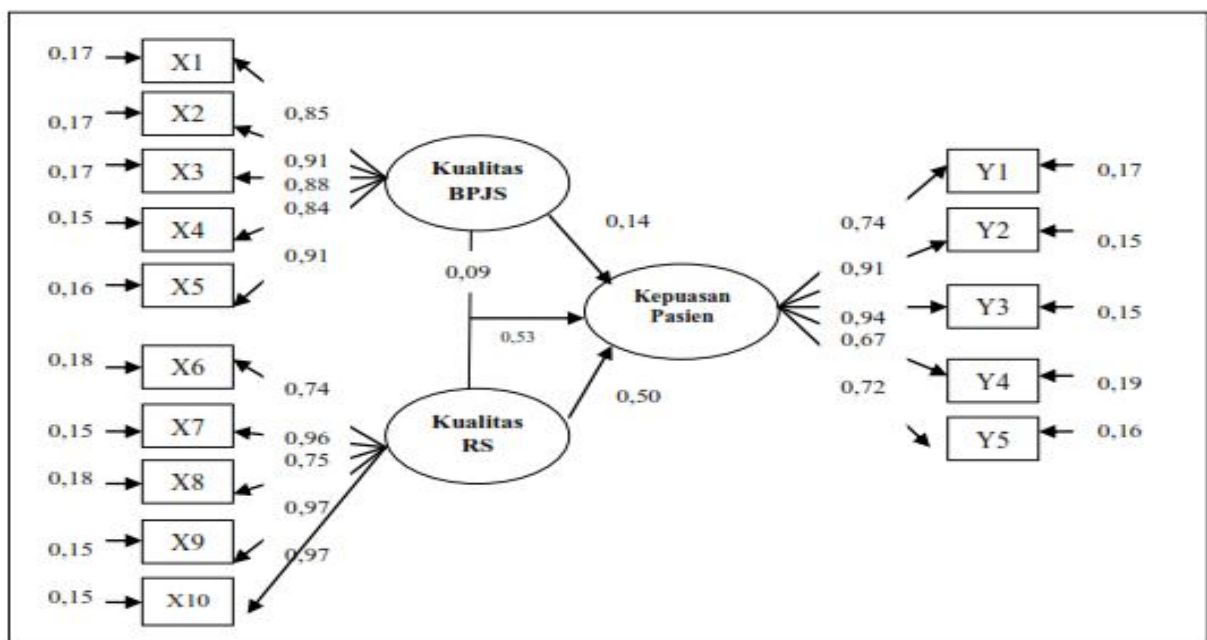
Dari perhitungan output diperoleh hasil  $t$  hitung pada variabel Kualitas Pelayanan BPJS sebesar  $3,36 >$  dari  $t$  tabel 1,96. Sehingga disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan BPJS yang terdiri dari indikator : Reliability, Daya tanggap, Assurance, Emphaty dan Tangibel memiliki hubungan langsung terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima, kontribusi pengaruh yang diberikan dapat dilihat dari koefisien determinasi ( $R^2=0,09$ ) atau sebesar 9 %.

#### Pengujian Hipotesis 4

**$H_0$**  : “Tidak terdapat hubungan pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.”

**$H_a$**  : ”Terdapat hubungan pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.”

Gambaran hubungan pengaruh antara variable Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen dapat dilihat sebagai berikut :



Sumber: Data Primer diolah, 2016

**Gambar 16 Diagram jalur pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien**

Structural Equations

Sample size = 125

$$\text{KEPUASAN} = 0.18 \cdot \text{BPJS} + 0.65 \cdot \text{RSNM},$$

$$\text{Errorvar.} = 0.47, R^2 = 0.53$$

$$(0.070) \quad (0.085) \quad (0.079)$$

2.64      7.65      5.98

Dari hasil output diperoleh  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas BPJS sebesar 2,64 dan  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebesar 7,65, keduanya nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,96 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  dapat diterima.

Dari hasil perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan BPJS yang terdiri dari indikator : Reliability, Daya tanggap, Assurance, Emphaty dan Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit yang terdiri dari indikator : Kehandalan, Daya tanggap, Assurance, Emphaty dan Tangibel mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien, kontribusi pengaruh ditunjukkan pada  $R^2 = 0,53$  atau 53% dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien berobat di Rumah Sakit.

#### IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan BPJS berpengaruh pada Kepuasan Konsumen kontribusi pengaruh ditunjukkan dengan koefisien

determinan yakni ( $R^2 = 0,14$ ) atau 14 %. Besaran pengaruh kualitas pelayanan hanya memberikan kontribusi yang tidak begitu besar, hal tersebut dikarenakan pelayanan BPJS yang ada di Rumah Sakit lebih banyak memberikan pelayanan administrative dan penanganan komplain pasien terhadap pembiayaan maupun hal-hal yang tidak ditanggung oleh BPJS selaku pengelola.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit juga memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Kontribusi pengaruh ditunjukkan ada koefisien determinan sebesar ( $R^2 = 0,50$ ) atau 50%. Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien belum mencapai seperti yang diharapkan, hal tersebut dikarenakan minimnya sosialisasi tentang prosedur pemanfaatan fasilitas program pelayanan kesehatan sebagai peserta BPJS dan sebagian pasien belum seluruhnya mengikuti program BPJS terutama peserta dari perusahaan rekanan Rumah Sakit Natar Medika sebagian belum

didaftarkan menjadi peserta program BPJS Kesehatan.

3. Hubungan variabel Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit hubungan pengaruh, Besaran hubungan kedua variable tersebut yakni ( $R^2=0,09$ ) atau 9 %. Hubungan kedua variable tersebut berkisar pada hubungan administrative yakni BPJS selaku pengelola dan penjamin klaim peserta dan rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan.
4. Kontribusi pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama memberikan kontribusi yang cukup tinggi yakni ( $R^2=0,53$ ) atau 53% terhadap Kepuasan Pasien berobat di Rumah Sakit. Kontribusi yang diberikan dalam memberi kepuasan bagi pasien BPJS dapat terungkap sebesar 53 % sedangkan factor lain belum terukur dalam penelitian ini.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasar pada hasil penelitian dari model teoritis yang diajukan dan telah diuji dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* ternyata membuktikan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dengan indikator :

Reliability, Daya tanggap, Assurance, Emphaty berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berobat di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan. Selain itu variabel lain yang juga memiliki pengaruh adalah Kualitas Pelayanan Rumah Sakit yang merupakan pengelola jasa yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien dengan indikator : Kehandalan, Daya tangga, Assurance, Emphaty dan Tangibel/tampilan fisik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas layanan kesehatan di Rumah Sakit. Variabel kualitas pelayanan BPJS dan variable kualitas pelayanan Rumah Sakit keduanya memberi kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Besaran kontribusi variabel pengaruh terhadap tingkat Kepuasan Pasien antara lain :

1. Variabel Kualitas Pelayanan BPJS memberikan pengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,14 atau 14%.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit mempunyai kontribusi pengaruh langsung

terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,50 atau 50%.

3. Hubungan antar Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit memiliki hubungan pengaruh 0,09 atau 9%.
4. Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dan Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit sebesar 0,53 (53%).

#### **Saran**

1. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS perlu ditingkatkan guna memberikan kepercayaan bagi peserta BPJS Kesehatan terutama dalam prosedur dan layanan administrasi termasuk penjelasan pada kasus tentang penyakit dan jenis layanan yang ditanggung oleh BPJS selaku pengelola sehingga kepuasan pasien dapat terbentuk.
2. Peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit perlu dilakukan pembenahan terutama dalam hal standarisasi pelayanan dengan mengacu pada standar yang baku dan telah ditetapkan sehingga kepuasan bagi pasien yang menggunakan dan mendapatkan layanan kesehatan dapat

puas, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

3. Pengaturan petugas agar waktu menunggu pasien/keluarga tidak terlalu lama.
4. Jadwal dokter praktek dan visite dokter hendaknya diatur secara konsisten, sehingga pasien tidak merasakan jenuh dan lama menunggu. Waktu tunggu untuk mendapat layanan akan mempengaruhi kepercayaan terhadap penyedia layanan jasa.
5. Perbaikan fasilitas penunjang pelayanan seperti : kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas ruangan.
6. Perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut dengan mengadakan survey pelanggan guna mendapatkan dan mengidentifikasi sumber ketidakpuasan. Berdasarkan data survey manajemen akan dapat mengambil langkah-langkah dan keputusan untuk melakukan perbaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arbainah, Siti, 2010, "*Studi tentang Words of Mouth (WOM) Positif pada Bisnis Ritel Pasar Modern : Kasus Empiris pada Minimarket Alfamart dan Indomart di Kota Semarang,*" Tesis, Program

- Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Barry, Berman dan Evan, Joel R., 2007 ***“Retail Management : A Strategic Approach” Tenth Edition*** Pearson Prentice Hall, USA.
- BPJS Kesehatan, 2015, ***“Panduan Prakis Pelayanan Kesehatan,”*** Buku ke-13 Penerbit Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial, Jakarta.
- BPJS Kesehatan, 2015, ***“Sistem Rujukan Berjenjang,”*** Buku ke-4 Penerbit Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial, Jakarta.
- Buttle, Francis, 2007, ***“Customer Relationship Management : Concept and Tool”***, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.
- D, Basu Swastha dan Handoko, Hani 2012, ***“Manajemen Pemasaran,”*** Penerbit PFE Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- DR. Riduan MBA, dkk (2010), ***“Cara Menggunakan dan memakai Path Analysis,”*** Penerbit PT. Alfabeta, bandung
- Ferrel, OC., dan Hartline, Michael D., 2011, ***“Marketing Management Strategic” Fifth Edition***, South Western, Canada.
- Ghozali, Imam, & Fuad, 2012, ***“Structural Equation Modeling : Konsep, Teori dan Implementasi,”*** Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gerson, Ricard, 2002, ***“Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan menciptakan Pelayanan Bermutu,”*** Penerbit PPM, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Armstrong, Gary, 2008, ***“Prinsip-Prinsip Pemasaran,” Edisi 12 Jilid I***, Penerbit Erlanga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2009, ***“Marketing Management : An Asian Perspective,” Fifth Edition***, Pearson Education South Asia, Jurong Malaysia.
- Kotler, Philip, dan Lane, Kevin, 2009, ***“Manajemen Pemasaran,”*** Penerbit PT. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Leong, Swee Hong, Siew M dan Tan, Chin Tiong 2005, ***“Manajemen Pemasaran : Sudut Pandang Asia,”*** Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006, ***“Manajemen Pemasaran,”*** Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Latan, Hengky, 2012, ***“Structural Equation Modeling : Konsep dan Aplikasi menggunakan Program Lisrel 8.80,”*** Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Lucas, Robert W., 2012, ***“Customer Service : Skill for Succes” Fifth Edition***, Mac Graw Hill Companies, New York.
- Lusch, Robert L., Dunne, Patrick M. dan Carver, James R. , 2011 ***“Introducing to Retailing,” Seventh Edition***, South Western, China.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu, 2012, ***“Perilaku Konsumen,”*** Penerbit PT. Refika Aditama, Bandung.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael, 2002, ***“Perilaku Konsumen,”*** Edisi Kelima, Jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Peter, Paul J. dan Olson, Jerry C., 2010 ***“Customer Behavior and Marketing Strategy” Ninth Edition*** Mc Graw Hill Companies Inc, New York.
- Rangkuti, Freddy, 2008, ***“Measuring Customer Satisfction,”*** Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sri Rezeki, Dian, 2009, ***“Pengaruh equitas merek dan nilai pelanggan terhadap niat Membeli ulang ( Survei pelanggan Unkl1347 di Bandung),*** Tesis, Universitas Padjadjaran, Bandung.

- Sunyoto, Danang, 2015, ***“Manajemen Bisnis Ritel,”*** Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Wiyanto, Setyo Hari, 2008, ***“Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 : Konsep dan Tutorial,”*** Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Marry Jo dan Gremler, Dwayne D., 2009, ***“Service Marketing : Integrated Customer Fokus Across the Firm” Fifth Edition*** Mc Graw Hill Companies Inc., New York.