

# **Penelitian**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS JURANG MANGU**

**Peneliti I : Ghina Lestari  
Peneliti II : Rusdijanto**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS JURANG MANGU**

### **Abstrak**

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan metode sampel insidental. Populasi di dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS yang sudah pernah datang minimal 3 kali dengan jumlah sampel sebanyak 106 pasien. Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala kepuasan pasien dan skala kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana. Kesimpulan dari penelitian yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu.

***Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan***

## PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap individu. Hal ini membuat sebagian orang yang peduli dengan kesehatannya melakukan berbagai upaya proteksi kesehatan. Di sisi lain, Negara berkewajiban menjamin kesehatan warga negaranya. Hal ini sesuai dengan ketetapan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 yaitu “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (Kemenkes, 2013). Deklarasi Hak Asasi Manusia (HAM) atau *Universal Independent of Human Right* pada tanggal 10 Desember 1948 juga menyatakan tentang hak setiap orang atas tingkat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya.

Pelayanan kesehatan BPJS memfokuskan di Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) / fasilitas kesehatan primer, seperti di puskesmas. Untuk itu kualitas dan sarana prasarana kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan,

akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2016), sedangkan menurut Shiffman dan Kanuk (2008) kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing – masing. Menurut Irawan kepuasan pelanggan memiliki faktor yang mempengaruhinya yaitu : kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan tersebut dibutuhkan layanan yang memiliki kualitas terbaik. Dimana kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Tjiptono, 2017 ) yaitu ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas pelayanan

berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten, sedangkan menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Parasuraman menyebutkan adanya lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu; *reliabilitas*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsivitas*, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. *Jaminan (assurance)*, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan. *Empati*, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, serta bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Selain dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga memerlukan

saran dan prasarana atau fasilitas yang memadai. KBBI menyatakan bahwa sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sedangkan menurut Tjiptono (2017) (Irawan, 2003) (Sugiarto, 2002) (Sabarguna, 2004)) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, dan menurut Kotler dan Keller (2007), fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Tjiptono menyatakan bahwa ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu; perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya, warna, dan pesan – pesan yang perlu disampaikan secara grafis.

Penelitian yang dilakukan oleh Ida Yunari (2017) menunjukkan pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 59,20% artinya berpengaruh sedang. Hasil uji hipotesis

menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk pada kategori kuat (74,20%). Hasil uji hipotesis mengartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah signifikan. Besarnya pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien masuk kategori kuat sebesar 77,90%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Edi Suswardji dkk (2012), sehingga untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien maka faktor sarana prasarana pelayanan kesehatan yang baik niscaya akan mewujudkan kepuasan atas pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Fenomena yang terjadi dilapangan berdasarkan wawancara dan observasi yaitu dimana setiap orang saat ini harus berobat menggunakan fasilitas pertama mereka yaitu Puskesmas dengan menggunakan BPJS. Akibat dengan adanya BPJS ini Puskesmas menjadi ramai dikunjungi oleh mereka yang akan berobat, sedangkan Puskesmas sendiri merupakan referensi untuk setiap kelurahan. Dimana seluruh warga

kelurahan Jurangmangu Timur maupun Jurangmangu Barat yang terdiri dari ±1117 KK. Seluruh dari anggota KK tersebut nantinya harus memiliki BPJS dan mendatangi Puskesmas Jurang Mangu, yang mana tempat tersebut merupakan referensi dari kelurahan tersebut. Ketika sedang melakukan observasi ada salah satu pasien yang mengeluhkan mengenai sistem pendaftaran yang ada. Dimana mereka harus menunggu lebih dari 30menit hanya dipendaftaran, dan belum lagi harus menunggu panggilan dokter serta untuk pengambilan obat. Mereka menyatakan bahwa apabila sistem pendaftaran tetap seperti ini mereka lebih memilih berobat ke klinik swasta karena mereka tidak perlu menunggu terlalu lama belum lagi ketika mereka membawa anak, dimana anak mereka sudah merasa jenuh dan tempat bermain untuk anak tidak aman serta permaian yang kurang. Salah seorang dari mereka pun mengatakan bahwa mereka harus datang lebih pagi untuk mendapatkan nomer urut pertama tapi setelah dia datang pagi ternyata masih saja sama dia harus sampai rumah siang dikarenakan menunggu panggilan dokter dan pengambilan obat.

Tidak hanya sampai disitu ada pula mereka yang menyayangkan sikap dari petugas kesehatan yang tidak ramah ketika mereka bertanya. Dimana seharusnya mereka tetap mengedepankan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Hal tersebut tidak sesuai dengan yang ada dilapangan. Ketika penulis melihat keadaan tempat bermain untuk anak memang disana hanya di alaskan dengan kardus untuk lantainya dan tempat bermain itu tidak luas mungkin hanya bisa untuk 3 – 4 anak saja di dalamnya, sedangkan anak yang ada ditempat tersebut melebihi dari 6 orang. Salah seorang ibu yang hendak menyusui anak bayinya tidak merasa leluasa dikarenakan tidak adanya tempat untuk menyusui. Salah seorang pasien mengeluhkan ketika dirinya sudah menunggu hasil laboratorium selama 2 jam, namun ketika hendak dia akan ambil ternyata hasilnya belum bisa keluar.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk menulis “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Jurangmangu Timur”.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurangmangu Timur.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan konsumen didefinisikan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. (Mowen, 2002:89)

Menurut Schiffman dan Kanuk (2008;192) Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing – masing. Kepuasan Pelanggan menurut Tjiptono (2017:356) yaitu disonasi purnabeli yang dialami konsumen berkaitan dengan keragu – ragan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan.

Pasien adalah konsumen akhir dari layanan kesehatan dan layanan kesehatan yang bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan hasil kerja sama semua petugas kesehatan terkait yang terdapat dalam organisasi layanan kesehatan (Pohan 2007; 22). Pasien merupakan

pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari – harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah suatu respon emosional dari pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

#### **Aspek – Aspek Kepuasan Pasien**

Menurut Sabarguna (2004) menyatakan ada beberapa aspek kepuasan konsumen yaitu;

- a. Aspek kenyamanan, meliputi lokasi perusahaan, kebersihan, dan kenyamanan
- b. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan, meliputi keramahan karyawan, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsive, suportif, dan cekatan dalam melayani konsumen.
- c. Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak dan pengalaman.

- d. Aspek biaya, meliputi mahalnya produk, terjangkau tidaknya oleh konsumen.

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Setiawan, 2014;14)

Menurut Parasuraman (2018) kualitas pelayanan ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2008:164) kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap fungsi dari besar dan arah kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai jasa dan penilaian pelanggan mengenai jasa yang diberikan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi yang dapat memuaskan konsumennya.

### Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, (dalam Tjiptono, 2017) terdapat lima dimensi utama kualitas jasa, yaitu;

- a. *Reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability).
- b. *Reposiveness* atau daya tangkap, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, kompetensi setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran perusahaan mudah dihubungi.
- e. *Courtesy* atau kesopanan, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- f. *Comunication*, artinya informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility* atau kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi (contact personel) dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security* atau keamanan, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Hal ini meliputi keamanan secara fisik (physicalsafety), keamanan secara finansial (financialsecurity) dan kerahasiaan (confidentiality).
- i. *Understanding knowing the customer* atau kemampuan memahami pelanggan, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. 10. Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas



fisik dari jasa seperti bahan-bahan komunikasi personil misalnya kartu kredit.

### **HIPOTESIS**

Ha : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu.

Ho : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah datang ke Puskesmas minimal 3 kali.

#### **Alat Ukur**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala. Peneliti menggunakan dua buah skala untuk mengukur dua variabel, yaitu skala kepuasan pasien dan skala kualitas pelayanan .

Metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesa adalah analisis regresi linear sederhana. Perhitungan statistik ini dilakukan dengan komputasi melalui bantuan program *Statistical*

*Product and Service Solutions (SPSS) 22.0 for Windows.*

### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan pengujian adanya hubungan regulasi emosi dengan resiliensi didapatkan dari *regresi linear sederhana* adalah  $R=0.415$  dengan  $P < 0,05$ . Hal itu menunjukkan bahwa Hipotesis Nihil (Ho) yang berbunyi “tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu” ditolak dan Hipotesis Alternatif (Ha) yang berbunyi “ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Jurang Mangu” diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian ini dilakukan oleh Ade Pradepta (2017). Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada program JHT di Samarinda. Pada hasil uji normalitas, variabel yang dalam penelitian ini memiliki terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada nasabah BPJS program Jaminan Hari Tua (JHT) yang berada di Samarinda.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan *mean* dari setiap aspek kualitas pelayanan, ditemukan bahwa *mean* tertinggi berada pada aspek bukti fisik dengan indikator pesan yang disampaikan berupa lambang yang ada. Hal tersebut membuktikan bahwa setiap tanda arah yang ada akan mempermudah pasien untuk menemukan tempat yang dituju. Sedangkan *mean* terkecil diperoleh pada aspek jaminan dengan indikator sifat dapat dipercaya, dengan demikian pasien merasakan bahwa ketika seharusnya mereka sudah diberitahu akan suatu hal namun kenyataan dilapangan yang ada tidak sesuai. Hal ini akan membuat tingkat kepuasan pasien menurun.

### **Saran**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk pihak Puskesmas. Dimana dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik seperti fasilitas yang ada, dan dapat memperbaiki kekurang yang ada. seperti halnya jaminan terpenuhinya kebutuhan atau harapan pasien, dalam hal akurasi informasi terkait ketepatan waktu pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, ketepatan kehadiran dokter, serta proses untuk memperpanjang surat rujukan.

### **Daftar Pustaka**

- Amalina, C. H. (2010). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern. *Jurnal Psikologi Vol. 28, No. 2.*
- Azwar, S. (2015). *Dasar - Dasar Psikometriks Edisi II.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- C. Lovelock, J. W. (2012). *Services Marketing, Strategy; People, Technology, Strategy.* New Jersey: Prentice Hall.
- Irawan, H. (2003). *Customer Satisfaction.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jariyah Harfika, N. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance Vol. XIV No. 1.*
- Kiki Andriani, H. L. (2018). Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa

- Kantor Pos Gempol . *Jurnal Psikologi Volume 05. Nomor 03.*
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Yogyakarta: PT Intan Sejati Klaten.
- Leon schiffman, L. L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Mohd. Adil, d. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A Review of Measures in Services. *Global Journal of Management and Business Research Marketing vol. 13 Issue 6.*
- Mowen, J. C. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Putra, A. P. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Bpjs Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (Jht) Di Samarinda. *eJournal Psikologi, Volume 5, Nomor 1*, 107 - 114.
- Rahayahu, A. (2015). *Psikologi Umum I*. Jakarta: UPI Y.A.I.
- Rahmawati, N. (2014). Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 3 No. 1.*
- Ristian, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Coopetition Vol VIII, Nomor 2*, 155 - 166.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng - DIY.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifa Zahra, A. M. (2012). Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen . *Jurnal Psikologi Vol. 1, No. 2*, 122 - 129.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi.

Yunanto, K. T. (2016). *APlikasi  
Komputer Psikologi*. Jakarta: UPI  
Y.A.I.

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>

<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/57/4/BAB%20II.pdf> (di akses 19 April 2020)