

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PESERTA BPJS KESEHATAN
DI RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU**

Anom Adi Wibowo¹⁾

Alvi Furwanti Alwie²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

²⁾ Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

Abstract. *This study aimed to analyze the influence of the quality of service to client satisfaction BPJS kesehatan participants and to analyze the influence of satisfaction on loyalty participants in the health BPJS Arifin Achmad Pekanbaru. Analyses were based on 121 patient samples BPJS participant health. While the sampling method used probability sampling and techniques used in this sampling is the sampling area. Collecting data using questionnaires and then the results statements from respondents were processed and analyzed the quality layana on satisfaction and loyalty of patients with hypothesis testing.*

The results showed that the quality of services simultaneously significant effect on patient satisfaction in the health BPJS Arifin Achmad Pekanbaru. Partially, the quality of services that have a significant effect only two variables, reliability and responsiveness. While variable tangibles, assurance and empathy no significant effect on patient satisfaction health BPJS participants. Furthermore, namely the satisfaction significantly influence patient loyalty health BPJS participants at Arifin Achmad Pekanbaru.

Keywords: Services Quality, Patient Satisfaction And Loyalty Patient

Pendahuluan Kemajuan dunia bisnis, dunia teknologi sangat terasa pada beberapa tahun belakang ini. Sehingga setiap bisnis selalu dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Tidak terkecuali pada dunia medis. Pembangunan, perbaikan dan update peralatan terus dilakukan dalam setiap perusahaan guna meningkatkan daya saing dalam dunia bisnisnya. Baik itu dunia bisnis manufaktur maupun jasa. Dari bidang kesehatan pembangunan juga terus dilakukan karna juga merupakan pembangunan nasional, pemerintahan sebagai intitusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Sebagai mana

diketahui pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang mendasari pembangunan lainnya, dengan kata lain kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi priorriitas yang mendasar bagi kehidupan. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia, hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sector lain.

Dalam pembangunan ini pemerintah mengembangkan system jaminan nasional yang menetapkan bahwa jaminan kesehatan dilaksanakan dengan mekanisme asuransi social, untuk jaminan agar setiap penduduk memperoleh jaminan pemeliharaan kesehatan dengan memenuhi kewajiban

bergotong royong dan membayar iuran sesuai tingkat pendapatan seperti tercantum dalam undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional.

Untuk mendukung pembangunan dibidang kesehatan kini sudah banyak lembaga-lembaga yang menawarkan jasa layanan asuransi kesehatan. Karna peluang yang ditawarkan dalam lingkungan kesehatan sangat menggiurkan. Banyak perusahaan swasta bermunculan dan menawarkan jasa pembiayaan perawatan dan pengobatan, tidak terkecuali lembaga negara juga terus memperbaharui sistem layanan kesehatan dengan harapan memberi pelayanan yang tepat gunan bagi masyarakat.

Dalam dunia kesehatan pasti tidak terlepas dengan yang namanya rumah sakit dan layanan yang ditawarkan dan disediakan didalamnya, baik itu rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. Layanan dalam rumah sakit bukan saja hanya sebatas dokter dan perawatnya akan tetapi juga meliputi tempat, kebersihan, peralatan dan lainnya yang berkaitan dengan kesehatan dan pelayanan yg diberikan. Keseluruhannya itu bersinerji untuk menciptakan layanan yang memuaskan bagi pasiennya.

Secara umum pasien rumah sakit itu terbagi menjadi dua yaitu pasien mandiri (biaya sendiri) dan pasien asuransi (biaya ditanggung lembaga tertentu). Adapun asuransi juga ada beberapa spesifikasi atau pembagian, asuransi swasta seperti AXA mandiri, prudentil dll, sedangkan asuransi juga ada yg milik lembaga negara yaitu BPJS kesehatan. Salah satu rujukan atau rujukan utama bagi pasien BPJS adalah RSUD yang terdapat di kota-kota dimana mereka tinggal.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Arifin Achmad Riau adalah

rumah sakit pemerintah dengan klasifikasi kelas B pendidikan, yang memiliki visi “menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi setandar internasional”. Disamping melayani pasien umum, maka RSUD juga salah satu rumah sakit yang melayani pasien fasilitas jaminan kesehatan (BPJS). program BPJS disediakan oleh pemerintah untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Beberapa fenomena juga banyak terjadi di RSUD arifin achmad pecanbaru, salah satunya yaitu fenomena yang di tulis halaman salah satu media masa pewarta Indonesia tentang RSUD arifin achmad menerlantarkan pasiennya bahkan sampai dihadiri komisi 3 DPRD. Dari data Fenomena yang terjadi itu juga menggugah niat peneliti ingin mengetahui apa alasan masyarakat memilih bergabung dengan jaminan kesehatan BPJS kesehatan dan layanan seperti apakah yang ditawarkan oleh BPJS kesehatan. Selain itu ada pula beberapa penelitian terdahulu yang sudah meneliti dalam satu obyek yang sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Ijaz and farooq (2012) yaitu: layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum kepada pasien tidak lebih baik terhadap pasiennya. dan Thambirasa sathiyaseelan, W.K. athula c. gnanapala 2015 yaitu: dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien kecuali dimensi tangible. Dari dua penelitian diatas sama-sama menggunakan peserta asuransi kesehatan diwilah penelitian sebagai sampel penelitiannya.

Perumusan Masalah.

Dalam sebuah penelitian, masalah dapat didefinisikan berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan peneltian.

Dari latar belakang dapat ditarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh *reliabilitas* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad?
- 2) Bagaimana pengaruh *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad?
- 3) Bagaimana pengaruh *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad?
- 4) Bagaimana pengaruh *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad?
- 5) Bagaimana pengaruh *tangible*, berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad?
- 6) Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas peserta BPJS kesehatan riau?

Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS kesehatan riau. Secara khusus penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh *reliabilitas* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad.

- c. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad.
- e. Untuk menganalisis pengaruh *tangible*, berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum arifin achmad.
- f. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas peserta BPJS kesehatan riau?

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, yaitu sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS kesehatan.
2. Manfaat praktis, yaitu sebagai acuan penelitian dimasa yang akan datang dan akan diketahui factor-faktor mana yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS kesehatan.

Telaah Pustaka

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan *perceived* sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan Amir, 2005. Kotler,2000 mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Wilson dalam Nasution, 2004 dan Oliver dalam Peter dan Olson, 1996 menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly dalam Tjiptono, 2005 mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Loyalitas

Pengertian Loyalitas Konsumen Gramer dan Brown dalam Utomo 2006: 27 memberikan definisi mengenai Loyalitas loyalitas jasa yaitu, derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Menurut Sutisna 2001: 41 Loyalitas konsumen dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu:

loyalitas merek brand loyalty dan loyalitas toko store loyalty. Loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai “sikap menyenangkan terhadap suatu merek

yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu”. Loyalitas konsumen didefinisikan Oliver dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin, 1999:218 sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai dimasa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku.

Kualitas Pelayanan

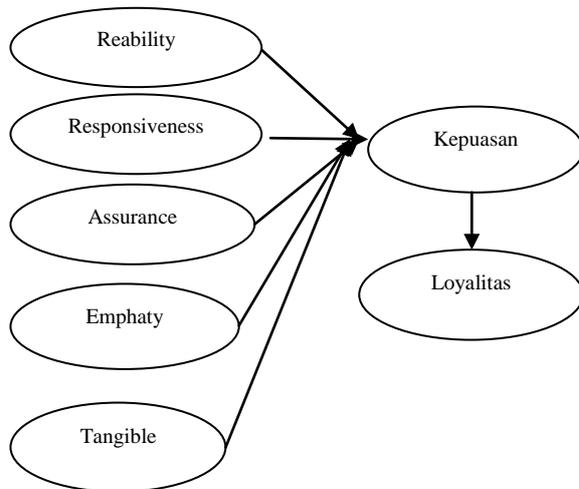
merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono, 2001. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen Tjiptono, 2007. Kualitas pelayanan */service quality*, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan *perceived service* sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Lovelock, 2002 kualitas jasa dapat dievaluasi kedalam 5 dimensi besar, yaitu:

- a. *Tangibles* (kasap mata)
- b. *realibility* (kehandalan)
- c. *responsiveness* (daya tanggap)
- d. *assurance* (jaminan)
- e. *Emphati* (Empati)

Kerangka Penelitian

Gambar 1.1 kerangka penelitian



Sumber: Diadopsi dari penelitian zulfikar (2011) dan sari (2009)

Hipotes Penelitian

1. Terdapat pengaruh antara variabel *reabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Arifin Achmad.
2. Terdapat pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas peserta BPJS Kesehatan Riau?

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Pekanbaru (RSUD) Arifin Achmad Propinsi Riau. Dengan alasan karena (RSUD) Arifin Achmad adalah rumah sakit rujukan di Riau bagi lembaga penjamin kesehatan yang dikelola pemerintah

Jenis Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer

ata primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah dari hasil interview dan kuesioner terhadap responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dari data olahan yang telah dipublikasikan

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian, disamping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang tepat pula, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang objektif.

1) Wawancara

Sebagai teknik komunikasi langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan serta ditunjukkan kepada pihak rumah sakit maupun pihak pasien terkait dengan masalah yang akan dicantumkan kedalam proses penelitian. Wawancara adalah sebuah proses komunikasi berpasangan dengan suatu tujuan yang serius dan telah ditetapkan sebelumnya yang dirancang untuk bertukar perilaku dan melibatkan Tanya jawab (stewart, 2012). Serta bentuk komunikasi langsung antara kedua belah pihak.

2) Kuesioner

Salah satu instrumen pengumpul data dalam penelitian adalah kuesioner, atau disebut juga daftar pertanyaan (terstruktur). Kuesioner ini biasanya berkaitan erat dengan masalah penelitian, atau juga hipotesis penelitian yang dirumuskan. Disebut juga dengan istilah pedoman wawancara (interview schedule), namun kita akan menggunakan istilah generiknya yaitu kuesioner. Sebelum membuat kuesioner, ada baiknya peneliti mengantisipasi kemungkinan adanya kesalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pelaksanaan pengumpulan data dari responden.

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generanilasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS kesehatan yang datang dan berobat di RSUD Arifin Achmad. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Rumus untuk menghitung ukuran sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut. (sugiono, 2009)

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n= besar sampel

N= besar populasi 25351

d = tingkat kepercayaan

$$n = N / 1 + (N \cdot (d^2))$$

$$n = 25.351 / 1 + (25.351 \cdot (9\%)^2)$$

$$n = 122,86$$

sampel sebanyak 121 pasien BPJS Kesehatan Riau. Dikarnakan hanya 121 data yang dapat diolah.

Uji validitas

Uji Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Dalam pengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas factor dan validitas item. Validitas factor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor antara factor satu dengan yang lain ada kesamaan. Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor penjumlahan item dalam satu faktor dengan skor total factor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item.

Uji Reabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Uji parsial (uji t)

Uji parsial atau koefisien regresi dimaksudkan untuk memastikan apakah variable bebas yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variable terikat. Caranya dengan melakukan pengujian terhadap koefisien regresi setiap variable bebas dengan menggunakan uji t, perlu juga dicari besarnya koefisien korelasi (r) yang bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antara masing-masing variable bebas dengan variable terikat.

Uji Simultan. Uji simultan dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variable bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variable terkait. Pengujian yang digunakan menggunakan uji F. jika F hitung > F table maka menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternative (Ha), artinya semua variable bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable terkait. (Sugiyono,2015).

Analisis Data

Tabel 1.1 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r table	Keputusan
Tangibles	Tan.1	0,565	0,179	Valid
	Tan.2	0,597	0,179	Valid
	Tan.3	0,698	0,179	Valid
	Tan.4	0,694	0,179	Valid
	Tan.5	0,722	0,179	Valid
Reliability	Rel.1	0,599	0,179	Valid
	Rel.2	0,501	0,179	Valid
	Rel.3	0,634	0,179	Valid
Responsiveness	Res.1	0,616	0,179	Valid
	Res.2	0,616	0,179	Valid
Assurance	Ass.1	0,659	0,179	Valid
	Ass.2	0,515	0,179	Valid
	Ass.3	0,532	0,179	Valid
	Ass.4	0,524	0,179	Valid
Empathy	Emp.1	0,509	0,179	Valid
	Emp.2	0,670	0,179	Valid
	Emp.3	0,676	0,179	Valid
Kepuasan	Kep.1	0,540	0,179	Valid

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r table	Keputusan
	Kep.2	0,575	0,179	Valid
	Kep.3	0,534	0,179	Valid
	Loy.1	0,793	0,179	Valid
Loyalitas	Loy.2	0,691	0,179	Valid
	Loy.3	0,756	0,179	Valid

Sumber: data olahan

Berdasarkan table 1.1 diatas uji validitas dapat dikatakan valid apa bila ($r \text{ hitung} > r \text{ table}$) $r \text{ hitung}$ lebih besar dari $r \text{ table}$. dapat di jelaskan atau diuraikan sebagai berikut dan diketahui $r \text{ table}$ 0,179. Dalam variabel *tangibles* nilai ($r \text{ hitung}$ kisaran antara 0,501-0,634 dan lebih besar dari $r \text{ tabel}$ yaitu 0,179 maka dinyatakan valid. Variabel *reliability* mempunyai $r \text{ hitung}$ dalam kisaran 0,501-0,634 $> 0,179$ maka variabel *reliability* dinyatakan valid. Variabel *responsiveness* mempunyai $r \text{ hitung}$ 0,616 $> 0,179$ maka dinyatakan valid. Variabel *assurance* memiliki nilai $r \text{ hitung}$ 0,515-0,659 $> 0,179$ maka dinyatakan valid. Variabel *emphaty* mempunyai nilai $r \text{ hitung}$ 0,509-0,676 $> 0,179$ maka dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Tabel 1.2 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Tangibles	0,846	0,6	Reliabel
Reliability	0,746	0,6	Reliabel
Responsiveness	0,762	0,6	Reliabel
Assurance	0,744	0,6	Reliabel
Empathy	0,776	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,727	0,6	Reliabel
Loyalitas	0,866	0,6	Reliabel

Sumber: data olahan

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ke lima variable dari variable kualitas layana yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dan juga variable kepuasan dan juga

loyalitas memiliki nilai yang baik yaitu diatas nilai kritis. Jadi, semua variable penelitian ini baik / reliabel.

Uji Parsial (uji t).

Uji parsial dalam analisis regresi linier berganda bertujuan untuk apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan pada variabel terikat. Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 hasil uji parsial (uji t) tahap 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.650	.309		2.103	.038
1 Tangibles	.040	.064	.054	.633	.528
Reliability	.278	.084	.291	3.317	.001
Responsiveness	.184	.071	.285	2.596	.011
Assurance	.087	.098	.088	.890	.375
Empathy	.053	.066	.063	.796	.427

a. Dependent Variable: Kepuasan sumber : data olahan SPSS

Tangibles. Diketahui thitung (0,633) $< t \text{ tabel}$ (1,981) atau signifikansi (0,528) $> 0,05$. Artinya adalah bahwa tangibles tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Reliability. Diketahui thitung (3,317) $> t \text{ tabel}$ (1,981) atau signifikansi (0,001) $< 0,05$. Artinya adalah bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Responsiveness. Diketahui thitung (2,596) $> t \text{ tabel}$ (1,981) atau signifikansi (0,011) $< 0,05$. Artinya adalah bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Assurance. Diketahui thitung (0,890) $< t \text{ tabel}$ (1,981) atau signifikansi (0,375) $> 0,05$. Artinya adalah bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Empathy. Diketahui t hitung (0,796) < t tabel (1,981) atau signifikansi (0,427) > 0,05. Artinya adalah bahwa tangibles tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 1.4 hasil uji parsial (uji t) tahap 2

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
B	Std. Error	Beta	
1.253	.273		4.587
.582	.116	.417	5.001

a. Dependent Variable: Loyalitas
Sumber: data olahan

Dengan demikian diketahui t hitung (5,001) > t tabel (1,980) atau signifikansi (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Tabel 4.19 hasil uji simultan (Uji F)

Model 1	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.179	5	2.436	13.094	.000 ^b
Residual	21.392	115	.186		
Total	33.571	120			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness
sumber : data olahan

Dari tabel 4.19 diatas diketahui nilai F hitung sebesar 13,094 dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian diketahui F hitung (13,094) > F tabel (2,293) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pembahasan.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *Reliabilitas, Responsiveness, Assurance,*

Empathy, Tangible terhadap variabel kepuasan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh beberapa statmen para ahli salah satunya adalah yang berbunyi, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono, 2001. Selain itu juga ada beberapa penelitian sejenis yang mendapatkan hasil yang sama, antara lain adalah penelitian khasanah (2011) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Elisabeth Semarang, yang hasilnya bahwa wujud fisik berpengaruh signifikan, kehandalan berpengaruh signifikan, daya tanggap berpengaruh signifikan, jaminan berpengaruh signifikan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga ada penelitian dari Amir (2012) yang berjudul Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan public rumah sakit di Pakistan. Hasilnya berbunyi, dalam penelitian ini terdapat hasil bahwa dimensi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit di Pakistan.

Menurut peneliti sendiri bahwa seharusnya kualitas pelayan akan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen/ pasien. Terlebih pada perusahaan jasa. Dan hal ini ternyata terbukti dengan adanya penelitian yang peneliti lakukan. Disebutkan adanya pengaruh signifikan antara variabel *Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible* terhadap kepuasan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dan dalam Uji parsial bahwa variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian

yang dilakukan oleh khasanah (2010) yang mana dalam penelitian khasanah variabel *tangibles* berpengaruh signifikan. Perbedaan ini bisa saja dikarenakan perbedaan kultur budaya ataupun jenis pasiennya yaitu Askes dengan non Askes, pada dasarnya semua pasien mengharapkan tingkat pelayanan yang sama. Dalam variabel *tangibles* ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini pengaruhnya sangatlah kecil, maka pihak BPJS kesehatan dan Rumah Sakit harus banyak melakukan perbaikan ataupun penambahan seperti ruang tunggu, sampai dalam hal surat rujukan yang akurat. Dalam variabel *reliability*, variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. Dalam variabel *responsiveness* juga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan. Variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan oleh karena itu harus banyak evaluasi untuk para paramedic dan tenaga medis rumah sakit yang menangani pasien yang berasal dari BPJS. Dan dalam variabel *emphaty* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maka, perlu banyak melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas medis dan para medisnya. Dari kelima variabel dua di antaranya searah dengan pendapat atau penelitian yang dilakukan oleh khasanah (2010) yang melakukan penelitian di Rumah Sakit Elisabeth Semarang, namun ada tiga variabel yang memiliki hasil berbeda yaitu variabel *tangibles*, *assurance*, *emphatic*. perbedaan ini bias saja dikarenakan bedanya obyek penelitian yaitu pasien askes dan non askes. Pada dasarnya semua pasien baik askes maupun non askes ataupun BPJS ingin mendapatkan layanan yang sepadan. Dari hasil-hasil penelitian ini keterkaitan kelima variabel (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan.

Haasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh

yang signifikan antara variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat para Ahli mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kotler, 2000. Selain dari pendapat ahli penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang di teliti oleh Imelda (2015) dengan judul, analisis tingkat mutu pelayanan rawat inap dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUD Adam Malik Medan dengan hasil penelitian, bahwa pada pasien BPJS diketahui bahwa Mutu Pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan loyalitas pasien BPJS. Richard (2008) dengan judul Pasien pemahaman Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas untuk Primary Care Dokter, dengan hasil bahwa Studi ini menambahkan ketahanan terhadap bukti empiris bahwa kepercayaan pasien, baik dokter-pasien hubungan, dan kepuasan pasien sangat terkait dengan loyalitas pasien ke dokter perawatan primer. Azis (2009) Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas di Industri Rumah Sakit Swasta di Iran, hasilnya adalah merekomendasikan bahwa manajemen rumah sakit, ketika merancang misi jangka panjang dan strategi, memberikan perhatian yang cukup untuk pengembangan sumber daya manusia mereka. strategi seperti itu harus dimanfaatkan untuk menarik dan mempertahankan kompeten dan berorientasi pelanggan keperawatan dan administrasi Staf, investasi dalam profesional berkelanjutan pengembangan sumber daya manusia dan menggunakan maju teknologi untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan masuk dan pelayanan administrasi. Jika strategi ini diadopsi, ada kemungkinan bahwa

rumah sakit menarik dan mempertahankan lebih banyak pelanggan yang juga aktif terlibat dalam menginformasikan orang lain dari karakteristik unik dari rumah sakit dan pengobatan menyarankan di rumah sakit untuk kerabat dan teman-teman.

Menurut peneliti sudah seharusnya, kepuasan selalu diiringi oleh loyalitas. Ternyata pendapat ini telah terbukti pada penelitian kali ini dimana, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien peserta BPJS kesehatan. Maka untuk mendapatkan pasien ataupun pelanggan loyal kita harus selalu membuat pasien ataupun pelanggan kita berada dalam kata puas, keterkaitan dalam penelitian ini adalah tingginya kualitas pelayanan akan membuat pasien maupun pelanggan akan merasakan puas dan harapannya adalah agar pasien ataupun pelanggan bias loyal terhadap perusahaan terkait.

Dalam studi ini obyek penelitian adalah pasien yang menggunakan asuransi kesehatan (BPJS) ada sedikit perbedaan kriteria loyal bagi para pengguna BPJS kesehatan. Yaitu pasien yang datang berulang belum tentu dikarenakan adanya kepuasan yang didapat oleh para pasien, akan tetapi mereka melakukan transaksi kesehatan berulang dikarenakan adanya fasilitas yang didapatkan dari tempat mereka bekerja.

Kesimpulan

1. Variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dari kelima variabel itu maka akan membuat pasien BPJS Kesehatan akan semakin puas.

Dari kelima variabel *tangibles*,

reliability, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dua diantaranya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS yaitu variabel *reliability* dan *responsiveness* adapun tiga variabel lainnya *tangibles*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS, artinya bahwa variabel itu sebenarnya berpengaruh tp sangat kecil terhadap Kepuasan pasien BPJS Kesehatan pada RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

2. Pengaruh kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien BPJS sangatlah kecil. Loyalitas untuk berobat kerumah sakit yang dirujuk bukan karena pasien merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan tetapi dikarenakan terpaksa harus berobat pada rumah sakit yang dirujuk dan ketentuan BPJS. Bisa ditarik kesimpulan pengobatan berulang pada pasien BPJS bukan dikarenakan atas terpenuhinya harapan para pasien atas layanan yang diperoleh.

Saran

1. Karna keterkaitan BPJS kesehatan dan Rumah Sakit sifatnya adalah kerja sama maka perlu adanya komunikasi atau kesepakatan kerja yang baik agar kedua belah pihak saling diuntungkan. Dan out putnya membuat pengguna layanan merasa puas.
2. Prosedur yang baku atas layanan pengobatan yang disediakan untuk para pasien BPJS, supaya para pasien BPJS mengetahui apa saja yang menjadi haknya atau yang harus didapatkan selama pengobatan. Dan untuk optimalnya layanan ini disediakan ruang untuk para peserta BPJS guna menyampaikan kritik dan menyampaikan keluhan – keluhan yang dialami selama pengobatan.

3. Perhitungan nominal biaya yang harus ditanggung oleh rumah sakit yang telah disepakati oleh pihak BPJS dan Rumah Sakit haruslah jelas, hal ini dimaksudkan agar pihak Rumah Sakit tidak lagi merasa dirugikan jika melayani atau menerima pasien yang berasal dari BPJS. Dan supaya tidak adalagi diskriminasi penanganan pasien baik itu pasien umum ataupun pasien dari layanan BPJS.

Daftar Pustaka

Tjiptono, Chandra, Diana (2004) andi Yogyakarta. *Marketing scales*

Aminul (2011). Tesis, *pengaruh kualiiitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan diruang rawat inap kelas III di RSUD bangkinang.*

Barry, leonard l& A. parasuraman (1991) *marketing service, competing trough quality, new York. The free press*

BPJS Kesehatan Pekanbaru (2015)

Sugiono,(2015), (alvabeta) *statistika untuk penelitian*

Thambirasa sathiyaseelan, W.K. athula c. gnanapala (2015), *kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan ayurvedic*

Firdaus, fidela firwan (2015). *Evaluasi pelayanan terhadapkepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS RSUD panembahan senopati bantul.*

Sugiono (2015) *satistika untuk penelitian*

Sathiyaseelan (2011) Jurnal. *kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan ayurvedic*

Firdaus (2015)Jurnal. *Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien rawat jalan peserta bpjs di rsud panembahan Senopati bantul*

Farooq (2012) Jurnal. *Kepuasan pasien dan Kualitas Pelayanan Publik Rumah sakit di Pakistan: Sebuah Kajian Empiris*

Imelda (2015) Jurnal. *Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs)*