

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Nova Fulgara<sup>1</sup>, Gatot Wijayanto<sup>2</sup>, Jahrizal<sup>3</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

<sup>2),3)</sup> Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

**Abstract.** *This study aims to analyze the quality of service and partial and simultaneous trust in patient satisfaction of BPJS Health participants in Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency. Level of Patient Satisfaction Participants in the Health BPJS in Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency. The population of this study was BPJS Health patients who won 20,735 people, who received treatment at the Kuantan District Hospital in 2019 as many as 15,846 people and the Clinic in Kuantan Bay as many as 4,889. The sample in this study amounted to 340 people. The data used in this study are primary and secondary data, while data merging techniques use questionnaires. Data analysis techniques used in this study are multiple linear regression and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study indicate a significant fact between Service Quality and Trust in Patient Satisfaction of BPJS Participants. Public Services and Trust that affect the Satisfaction of Patients Participating BPJS. In the second stage of awareness, the product element considered by the patient was done by BPJS well, and the patient was satisfied. In the mapping results, 4 items are in this quadrant. This is a serious consideration for the Health BPJS to be more serious in improving the guarantee of its products. These items are facilities provided by BPJS patient service providers which are very attractive, health workers who are always trying to get the patient's wishes, officers have needs that are in accordance with their respective fields, each room is available well, neat and comfortable.*

**Keywords:** *Service Quality and Patient Satisfaction*

## I. PENDAHULUAN

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati pemberi dan penerima pelayanan. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan

instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Jaminan Kesehatan adalah hak yang harus diperoleh seluruh Warga Negara Indonesia,

sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang - Undang dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Upaya mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelamatkan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan program jaminan sosial, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) bekerja sama dalam lembaga pemerintah dan swasta. Salah satu lembaga pemerintah yang ditunjuk sebagai penyelenggaraan program jaminan sosial khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan. Sedangkan dari pihak swasta adalah klinik yang berada di Teluk Kuantan.

BPJS Kesehatan walaupun belum lama beroperasi, keberadaan dan manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat. Jenis pelayanan yang tersedia di RSUD Teluk Kuantan dan Klinik antara lain adalah pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan penunjang medis dan pelayanan kamar bedah. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkat minat masyarakat untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Fenomena yang terjadi jumlah kunjungan pasien yang ada di RSUD dan Klinik Teluk Kuantan dalam lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan RSUD dan Klinik sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Akan tetapi peningkatan jumlah pasien secara umum tidak dengan jumlah pasien BPJS, yang mana pasien dari peserta BPJS kesehatan cenderung mengalami penurunan, selanjutnya jumlah kunjungan pasien peserta BPJS kesehatan dalam lima tahun terakhir mengalami turun naik. Dalam dua tahun terakhir yaitu tepatnya tahun 2017 dan tahun 2018 pada RSUD mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya sedangkan pada klini cenderung mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Teluk Kuantan dibandingkan dengan Klinik yang ada di Teluk Kuantan.

Keluhan yang diterima unit pengaduan masyarakat menyangkut masalah pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin selama tahun 2018 secara umum berasal dari petugas pelayanan kesehatan sendiri khususnya masalah administrasi yaitu:

1. Surat rujukan dari puskesmas pengirim tidak ada atau kurang lengkap sehingga menyulitkan pada saat administrasi
2. Bagi keluarga tidak mampu yang tidak memiliki BPJS, penggunaan SKTM oleh oknum untuk mendapat pelayanan gratis perlu mendapat perhatian khusus

dari pemerintah agar keluarga yang benar-benar tidak mampu yang mendapatkan pelayanan kesehatan gratis.

3. Belum lengkapnya dokter dengan kualifikasi 4 spesialis dasar (anak, bedah, Obgyn dan Penyakit Dalam) dan 3 spesialis penunjang (Radiologi, Anestesi dan patologi Klinik)

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pasien atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan-pelayanan yang telah di sediakan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Tingkat kinerja layanan yang tinggi dianggap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan juga perlu untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit selain meningkatkan kepuasan pasien.

Kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara organisasi dan pelanggan, juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Kepercayaan pasien

terhadap RSUD Teluk Kuantan dapat dilihat berdasarkan pengetahuan dan keterampilan teknis tenaga medis yang ada.

Pengalaman pasien merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi pasien dalam penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek, sehingga apabila pasien tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat suatu kesenjangan

(*gap*), yaitu perbedaan hasil dari penelitian – penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (*research gap*), pertama penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kuantan Singingi, kedua perbedaan penelitiannya adalah pada tahun pengamatan, dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2019, sedangkan penelitian sebelumnya adalah pada tahun 2015. Selain *research gap*, juga terjadi *fenomena gap* dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, dimana pasien peserta BPJS yang mengalami penurunan dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti menarik judul penelitian yaitu *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*.

### Rumusan Masalah

Adapun masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?
4. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?
5. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi?

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi
2. Pengaruh Kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk

Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

4. Tingkat Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?

## II. KERANGKA TEORI

### Pengertian Kepuasan Pasien

Perusahaan/organisasi dituntut untuk memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan harus jeli melihat pergeseran kebutuhan dan keinginan yang sangat cepat berubah. Pembeli akan mempertimbangkan kepuasan berdasarkan harapan dan harga yang harus dibayar. Harapan dan harga harus beriringan agar menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35), kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pasien dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pasien akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Dalam teori lain mengatakan bahwa Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapanharapannya", (Kotler, 2009:36). Menurut Barkelay dan Saylor (2009:84), "fokus dari proses manajemen berorientasi pada nasabah, bahkan dinyatakan pula

bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas".

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Tjiptono (2016:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015:146), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Jadi menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan pasien agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Jayaraman, *et. al*, (2010:398) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik yang selanjutnya berimbas pada tingkat pendapatan di masa depan. Untuk itu banyak perusahaan berusaha memiliki kualitas pelayanan yang unggul untuk bisa menjadi pemimpin dalam persaingan pasar yang semakin ketat.

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Assegaf, 2009:173). Kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada "dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang di terima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:157), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kotler (2012:67), kualitas (mutu) adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Lewis dan Booms yang dikutip dalam Tjiptono (2010:85) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan

mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima unsur penting yaitu, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas positif perusahaan harus mampu memenuhi layanan yang diharapkan pasien.

### Kepercayaan

Kepercayaan pasien menurut Mowen dan Minor dalam Etta Mamang (2013: 201) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pasien dan semua kesimpulan yang dibuat oleh pasien tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan pasien adalah *“Trust is the willingness of a firm to rely on a business partner. It depends on a number of interpersonal and interorganizational factors, such as the firms perceived competence, integrity, honesty and benevolence.”* (Kotler dan Keller, 2016: 225). *“Customer trust as a positive expectation of consumers to producer for his ability to produce product that satisfy customer.”* (Halim et, al., 2015)

Menurut Harmilan (2013:36) mengemukakan agar pasien dapat percaya terhadap perusahaan, perlu adanya aktivitas yang dilakukan. Terdapat tiga aktivitas yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pasien tersebut, diantaranya :

#### 1. *Achieving Result*

Harapan pasien tidak lain ialah janji pasien yang harus dipenuhi bila ingin mendapatkan kepercayaan pasien. Dengan kata

lain, kepercayaan pasien dapat ditumbuhkan melalui penetapan janji yang diberikan oleh pihak perusahaan.

#### 2. *Acting with integrity*

Bertindak dengan integritas berarti adanya konsistensi antara ucapan dan tindakan dalam setiap situasi. Adanya integritas merupakan faktor kunci bagi salah satu pihak untuk percaya akan ketulusan dari pihak lain. Segala sesuatu yang diucapkan harus sesuai dengan tindakan.

#### 3. *Demonstrate concern*

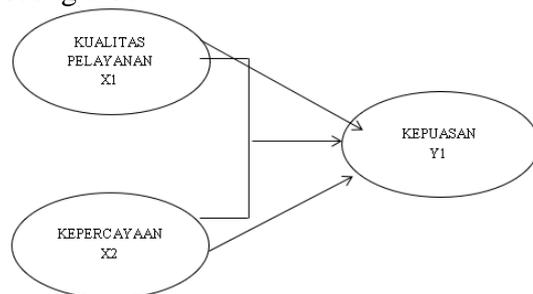
Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan perhatiannya kepada pasien dalam bentuk menunjukkan sikap pengertian kepada pasien jika pasien tersebut menghadapi masalah dengan produknya, hal ini digunakan untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap merek.

### Kerangka Penelitian

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Lupiyoadi (2014:7) memberikan batasan tentang jasa sebagai berikut *Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).* Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau

konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) pasien.

Sugiyono (2017:91) mengemukakan bahwa, Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 1 : Model Penelitian**

### Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi
2. Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

4. Tingkat Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi berada pada kuadran II

## III. METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes dan pengolahan data. Menurut Sugiyono (2018:35-36) metode kuantitatif adalah dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan angket. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013: 193).

### Populasi Dan Sampel

Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan yang berjumlah 20.735 Orang, dengan rincian yang berobat di RSUD Teluk Kuantan

pada tahun 2019 adalah sebanyak 15.846 orang dan Klinik di Teluk Kuantan sebanyak 4.889. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* termasuk dalam metode *non probability sampling* (Sugiyono, 2017). Pengambilan sampel menggunakan Tabel Morgan, Daryle W. Morgan mengembangkan rumus menentukan ukuran sampel dari artikel *Small Sample Techniques* yang dihasilkan National Education Association (NEA), menjadi sebuah tabel siap pakai. Jadi untuk jumlah sampel penelitian ini sebanyak 340 pasien peserta bpjs kesehatan dari 20.735 populasi.

#### **Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **(1) Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2018:213). Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilah jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu.

##### **(2) Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018:213) data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder. Data skunder yang dikumpulkan bersumber dari Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian, disamping perlu menggunakan metode yang tepat,

juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang tepat pula, sehingga memungkinkan di perolehnya data yang objektif.

1. Kuesioner berupa daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi sampel dalam penelitian
2. Dokumentasi dimana sejumlah data-data pendukung yang dibutuhkan oleh peneliti diperoleh dari jurnal media buku dan data dari perusahaan

#### **Analisis Data**

##### **Analisis deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Deskripsi data yang disajikan meliputi *Mean* (M), *Median* (Me), *Modus* (Mo), dan *Standar Deviasi* (SD).

##### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen. ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif (Ghazali 2018:161). Metode untuk menguji variabel-variabel dalam penelitian ini

menggunakan regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan
- X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan
- X<sub>2</sub> : Kepercayaan
- α : Konstanta
- β<sub>1</sub> : Koefisien regresi dari X<sub>1</sub>
- β<sub>2</sub> : Koefisien regresi dari X<sub>2</sub>
- e : Kesalahan residual (error turn)

### Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono dalam Utama (2014:504) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan oleh Martila dan James pada 1977. IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai kuadran analisis dan persepsi pasien. Pada diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi skor tingkat kepentingan.

IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan.

### Hasil Penelitian

#### Uji Kualitas Data

##### Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (df)=n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan nilai positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013:52-53). Dalam penelitian ini df = n-2 (340-2) = 338, sehingga didapat *r* tabel untuk df (338) = 0,111.

Dan diketahui nilai *r* hitung ≥ 0,111 artinya seluruh item-item variabel dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan *Correlation Coefficients Pearson* diatas, dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan baik pada variabel Kualitas Pelayanan/X<sub>1</sub>, dan Kepercayaan/X<sub>2</sub>, Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi/Y dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan baik pada variabel independen maupun dependen bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

##### Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang

terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha*  $> 0.70$  (Ghozali, 2013:47-48). Temuan penelitian nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,700. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Analisis Uji Regresi Berganda

Metode analisis yang digunakan untuk menilai variabilitas luas pengungkapan risiko dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Setelah dilakukan tabulasi terhadap hasil penghitungan masing-masing variabel maka data-data tersebut dimasukkan/diproses ke dalam Program SPSS For Windows versi 25.00 untuk pengaruh masing-masing variabel.

### Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan dengan Program SPSS for Windows versi 25.0 diperoleh koefisien-koefisien pada persamaan Regresi Linear Berganda sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>     |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------------|-------------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | Unstandardized Coefficients B | Std. Error |                           |       |      |
| 1 (Constant)       | 1,032                         | ,105       |                           | 9,852 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | ,328                          | ,047       | ,382                      | 6,917 | ,000 |
| Kepercayaan        | ,315                          | ,045       | ,384                      | 6,964 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

### Uji t

Uji hipotesis dalam pengujian ini menggunakan uji-t dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Ketentuan uji t adalah  $H_0$  dapat diterima jika t-hitung lebih kecil atau sama dengan t-tabel dan  $H_1$  diterima apabila t-hitung lebih besar daripada t-tabel. Berdasarkan tabel distribusi t-student dapat dilihat rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= \alpha/2 && : n-2 \\
 &= 0,05/2 && : 340-2 \\
 &= 0,025 && : 338 \\
 &&& : 1,967
 \end{aligned}$$

Berikut ini dapat diuraikan mengenai hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini :

### Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) nilai t-hitung yaitu 6,917 dengan taraf signifikansi 0.000 lebih kecil daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini thitung (6,917) ini lebih besar daripada t-tabel (1,967). Hal ini menyebabkan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi .

### Kepercayaan (X<sub>2</sub>)

Pada variabel Kepercayaan (X<sub>2</sub>) nilai t-hitung yaitu 6,964 dengan taraf signifikansi 0,000 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Nilai ini thitung (6,964) ini lebih besar daripada t-tabel (1,967). Hal ini menyebabkan Ho ditolak dan Hi diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### Uji F

Uji secara bersama-sama (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepercayaan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS (Y<sub>1</sub>). Hasil analisa statistik uji F dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

**Tabel 2 Hasil Uji Simultan**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |     |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 27,167         | 2   | 13,584      | 171,697 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 26,662         | 337 | ,079        |         |                   |
|                    | Total      | 53,829         | 339 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien  
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan, 2020

Sebelum dilakukan penelitian, maka untuk membandingkan nilai F hitung dengan F table, maka nilai F<sub>tabel</sub> pada taraf signifikansi 5% diperoleh dengan persamaan  $F_{tabel} = n - k - 1$ ; k, yang mana didapat angka sebesar 3.02. Hasil uji signifikansi secara bersama-sama pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai F<sub>hitung</sub> = 171,697 > F<sub>tabel</sub> = 3,02 dan nilai sig = 0,000 < 0,05, artinya variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepercayaan (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS (Y<sub>1</sub>).

### Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien korelasi berganda disimbolkan dengan R yang merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas secara bersama-sama. Sedangkan koefisien determinasi berganda, disimbolkan R<sup>2</sup> merupakan ukuran kesesuaian garis linear berganda terhadap suatu data. Nilai R atau R<sup>2</sup> dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

| Model | Model Summary <sup>a</sup> |          |                   |
|-------|----------------------------|----------|-------------------|
|       | R                          | R Square | Adjusted R Square |
| 1     | ,710 <sup>b</sup>          | ,505     | ,502              |

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Olahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), dan Kepercayaan (X<sub>2</sub>) mempunyai hubungan dengan variabel terikat, yaitu Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Y) hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,710 dan hubungannya kuat. Pada tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa besarnya R square adalah 0,505 yang artinya 50,5 % variabel bebas tersebut (Kualitas Pelayanan/X<sub>1</sub>, dan Kepercayaan/X<sub>2</sub>) dapat menjelaskan variabel independen yakni Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan sisanya 49,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi lainnya yang tidak diteliti.

**Hasil Analisis IPA (Importance Performance Analysis)**

Hasil rekapitulasi jawaban responden atas harapan dan kinerja BPJS Kesehatan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

**Tabel 4 Rekapitulasi Atas Harapan dan Kinerja**

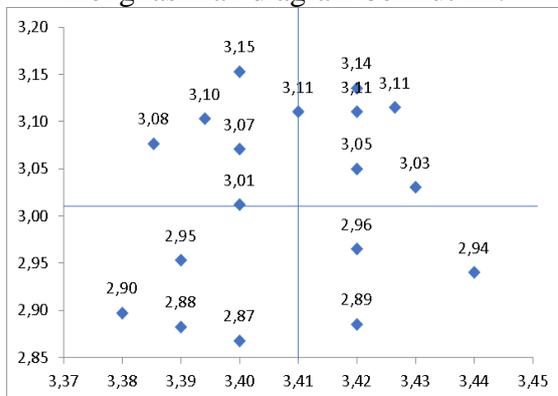
| Responden | Item | Hasil Penilaian |            | P-E   |
|-----------|------|-----------------|------------|-------|
|           |      | Harapan (H)     | Perfomance |       |
|           |      | (kepentingan)   | (Kinerja)  |       |
| 340       | 18   | 20137           | 16948      | -3189 |

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari tabel 4.16 dapat dilihat tingkat harapan (kepentingan) petani terhadap kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi adalah 20137, dan tingkat Kinerja adalah 16948. Dan dengan tersebut terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja adalah -3189.

**Pemetaan Hasil Penelitian**

Pertemuan garis harapan dan kinerja ini membentuk empat kotak diagram kartesius. Penilaian pasien terhadap tiap dimensi kemudian ditata sesuai titik koordinat masing-masing tiap dimensi sehingga menghasilkan diagram berikut ini:



**Gambar 1. Diagram karetesius Tingkat Kepuasan**

**1 Kudaran I**

Pada kuadran ini menunjukkan elemen produk yang dianggap penting oleh pasien peserta BPJS, tetapi kurang mendapatkan perhatian dari perusahaan, sehingga pasien merasa tidak puas. Pihak BPJS harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja dari faktor-faktor pelayanan ini dalam memenuhi harapan pasien sebagai pesertanya. Ada 6 item yang berada dalam kuadran ini yang berarti perlu mendapat perhatian secara serius (A) dari Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu:

- a) Mampu mendiagnosa pasien dengan akurat dan penanganan yang tepat waktu.
- b) Memiliki peralatan penunjang kegiatan operasional dibidang kesehatan yang lengkap.
- c) Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan
- d) Petugas kesehatan bersedia memberikan informasi kepada pasien yang mengalami kesulitan
- e) Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan
- f) Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya

**2. Kuadran II**

Pada kuadran ini menunjukkan elemen produk yang dianggap oleh pasien telah dilaksanakan oleh pihak perusahaan dengan baik, dan pasien pun merasa puas. Pada hasil pemetaan, 4 item

yang berada pada kuadran ini. Ini merupakan pertimbangan yang serius bagi pihak BPJS Kesehatan untuk dapat lebih serius dalam meningkatkan Jaminan produknya. Item tersebut adalah:

- a) Fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan pasien peserta BPJS sangat menarik
- b) Petugas kesehatan selalu berusaha untuk mendengarkan keinginan pasien
- c) Petugas memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing
- d) Ruang yang tersedia selalu bersih, rapi dan nyaman.

### 3. Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian serius (prioritas rendah) tetapi juga harus dibenahi. Ada 4 item yang berada di kuadran ini, yaitu :

- a) Semua petugas kesehatan selalu berpenampilan rapi.
- b) Petugas kesehatan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- c) Pasien mendapatkan pelayanan dengan mudah
- d) Setiap keluhan dari pasien dengan cepat ditanggapi oleh petugas

### 4. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut produk yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaannya tinggi. Atribut-atribut produk yang termasuk dalam kuadran ini, dalam pelaksanaannya dimanfaatkan terlalu berlebihan oleh pelanggan. Ada 2 item atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a) Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik
- b) Bertanggung jawab atas masalah pelayanan yang kurang memuaskan
- c) Semua petugas kesehatan selalu berpenampilan rapi

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat menentukan tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pasien Peserta BPJS akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan sangat penting dalam menentukan Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Semakin baik Kepercayaan maka Kepuasan Pasien Peserta BPJS akan

- semakin tinggi.
3. Secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dapat menentukan tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS. Semakin baik Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan maka Kepuasan Pasien Peserta BPJS akan meningkat.
  4. Pada kuadran II menunjukkan elemen produk yang dianggap oleh pasien telah dilaksanakan oleh pihak BPJS dengan baik, dan pasien pun merasa puas. Pada hasil pemetaan, 4 item yang berada pada kuadran ini. Ini merupakan pertimbangan yang serius bagi pihak BPJS Kesehatan untuk dapat lebih serius dalam meningkatkan Jaminan produknya. Item tersebut adalah Fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan pasien peserta BPJS sangat menarik, Petugas kesehatan selalu berusaha untuk mendengarkan keinginan pasien, Petugas memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing, Ruang yang tersedia selalu bersih, rapi dan nyaman.
1. Dalam hal Kualitas Pelayanan, hendaknya pihak BPJS memperhatikan para petugas kesehatan untuk bertanggungjawab atas pekerjaannya. Yaitu dengan cara melakukan sidak ke klinik dan RSUD untuk melihat pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS
  2. Dalam hal Kepercayaan, pihak organisasi hendaknya selalu mengingatkan kepada petugas kesehatan untuk selalu menunjukkan sikap yang ramah dan berbaik hati dalam melayani pasien peserta BPJS agar mendapatkan kepercayaan dari para peserta BPJS kesehatan lainnya
  3. Dalam hal Kepuasan Pasien Peserta BPJS, pihak organisasi hendaknya memperhatikan kemudahan pasien peserta BPJS kesehatan dalam memperoleh haknya sebagai peserta, seperti informasi yang jelas, peralatan yang lengkap serta tenaga kesehatan yang ahli dalam mendiagnosa penyakit yang derita pasien.
  4. Untuk penelitian selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian serta menambahkan variabel yang mampu mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

### DAFTAR PUSTAKA

Ashill, Nicholas J. Janet Carruthers and Jayne.K. (2015) *Antecedents and outcomes of service*

*recovery performance in a  
public health-care  
environment New Zealand,  
Emerald, 19(5) pp. 293-  
308.*

Firdaus (2017) *Evaluasi Kualitas  
Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien Rawat  
Jalan Peserta BPJS di  
RSUD Panembahan  
Senopati Bantul*

Kartika Sari Dwi (2014)  
*Pengaruh Kualitas  
Layanan Terhadap  
Kepuasan Dan  
Kepercayaan di Rumah  
Sakit Bunda Kandangan  
Surabaya.*

Sugiyono. *Metode Penelitian  
Kuantitatif Kualitatif dan  
R&D.* Bandung: Alfabeta,  
2015.

Sunyoto, Danang. *Manajemen  
Sumber Daya Manusia.*  
Yogyakarta: PT. Buku  
Seru, 2012

Tjiptono, Fandy dan Gregorius  
Chandra, (2012),  
*Pemasaran Strategik.*  
Yogyakarta, ANDI.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa:  
Prinsip Penerapan dan  
Penelitian.* Yogyakarta:  
Andi Offset, 2014.

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