

# Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar

Wahyu Nusantara Aji<sup>1</sup>, Serlin Serang<sup>2\*</sup>, Aryati Arfah<sup>3</sup>, Jafar Basalamah<sup>4</sup>

[nusantaraajiw@gmail.com](mailto:nusantaraajiw@gmail.com)<sup>1</sup>, [serlin.serang@umi.ac.id](mailto:serlin.serang@umi.ac.id)<sup>2\*</sup>, [aryati.arfah@umi.ac.id](mailto:aryati.arfah@umi.ac.id)<sup>3</sup>,  
[jafarbasalamah@umi.ac.id](mailto:jafarbasalamah@umi.ac.id)<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2\*,3,4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolonieritas, uji autokorelasi, heteroskedastisitas, dan uji normalitas, tidak ada ketentuan untuk urutan dalam pengujian. Hasil penelitian menunjukkan variabel Assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh Asuransi, dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Puskesmas*

Doi: <https://doi.org/10.56750/cesj.v4i3>

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## Pendahuluan

Pelayanan publik hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparat pemerintah mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan beragam pelayanan publik yang di perlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah setempat wajib menyediakan sarana maupun prasana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Oleh karena itu perubahan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu modal utama sumber daya manusia untuk memperoleh kesejahteraan masyarakat, karena kesehatan menjadi sebab utama kesejahteraan masyarakat yang ingin diwujudkan pemerintah, maka kesehatan tentu menjadi kepentingan utama pemerintah selaku pengelola pelayanan publik.

Pemerintah harus bertanggungjawab pada hak masyarakat untuk sehat dengan mewujudkan pelayanan kesehatan secara adil, menyeluruh, memuaskan, terjangkau, dan bermutu. Kualitas pelayanan yang diberikan

kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pelanggan pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara 2 penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

SPM Puskesmas merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara nasional. Adapun manfaat untuk menerapkan SPM Puskesmas agar puskesmas memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi lebih besar (dari Puskesmas menjadi Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengubah image buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik.

Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan, diwajibkan mengikuti tahapan alur berobat dimulai dari Provider Tingkat Pertama. Jika Provider Tingkat Pertama tidak mampu, maka dirujuk ke tingkat pelayanan lebih tinggi, sesuai dengan kompetensinya. Pemberian rujukan harus dilakukan secara selektif sehingga di kalangan para dokter pun, diharapkan terjadi kompetisi yang sehat dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien peserta BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 24 ayat. Kepuasan pasien sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Harapan berbanding lurus dengan keinginan pasien untuk bisa menikmati

pelayanan dengan memuaskan. Apabila jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan maka kualitas diinterpretasikan baik dan memuaskan demikian pula sebaliknya. Pelayanan kesehatan dari tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien yang menjadi peserta BPJS Kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para pasien tersebut. Kualitas pelayanan Puskesmas Limboro harus lebih ditingkatkan. Dengan demikian, peneliti menganggap bahwa hal tersebut perlu diteliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

## Metode Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini lebih menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik, sehingga dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan, jenis data yang diperlukan adalah data primer yaitu merupakan data yang didapat dari hasil pengisian kuisisioner. Data primer diperoleh dari responden dengan mengisi jawaban tanggapan atas pertanyaan pada kuisisioner yang dibagikan kepada pada peserta BPJS Kesehatan yang pernah merasakan pelayanan yang di Puskesmas Limboro, Kabupaten polman. Untuk unit analisis adalah individu karena jawaban setiap responden mewakili pendapatnya sendiri, yang pada penelitian ini adalah Peserta BPJS Kesehatan yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Limboro Kabupaten polman. Dalam pengukuran construct pada penelitian ini menggunakan skala Agree-Disagree Scale, yaitu skala yang mengembangkan pertanyaan dengan hasil jawaban setuju – tidak setuju dengan berbagai rentang nilai ukuran.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Uji Asumsi Klasik

**Uji Multikolinearitas**, Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Imam Ghozali, 2011: 103). Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya multikoleniritas didalam model regresi dapat dilihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolineritas diantara variabel bebas dan nilai Tolerance besarnya diatas 0,1 (Imam Ghozali, 2011: 104) hasil uji multikolineritas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10, dan nilai Tolerance semua variabel bebas lebih besar dari 0.1 yang berarti tidak terjadi gejala multikolinieritas.

**Uji Heterokedastisitas**, Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada penelitian ini, digunakan metode digunakan metode grafik Scatterplot, yang dihasilkan dari output program SPSS versi 22 sebagai berikut: Hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan , titik-titik yang menyebar secara acak, tidak

membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

**Uji Normalitas**, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Imam Ghozali, 2011: 160). Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisis grafik melalui grafik normal P-P Plot. Normal atau tidaknya data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: (1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil dari uji normalitas di atas menunjukkan bahwa tidak semua data berdistribusi secara normal, sebaran data jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Analisis Regresi Berganda

Analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti bermaksud mencari pengaruh bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanupulasi (Sugiyono, 2012:275). Teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui upaya pengaruh kualitas pelayanan, dan keadilan pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,274 + -0,184 + 0,040 + 0,351 + 0,469 + 0,433$$

Interpretasi hasil persamaan regresi linier berganda:

**a.** Konstanta ( $a$ )= 3.274 menunjukkan nilai konstan, jika nilai variabel bebas (Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty)= maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 3.274.

**b.** Koefisien regresi Variabel Tangible 0,184 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien akan 57 meningkat sebesar 0,184 dan jika variabel Tangible di naikkan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 18,4% dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

**c.** Koefisien regresi variabel Realibility sebesar 0,040 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien

akan meningkat sebesar 0,040 dan jika variabel Realibility di naikkan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 4% dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

**d.** Koefisien regresi Variabel Responsiveness 0,351 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,351 dan jika variabel Responsiveness di naikkan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 35,1% dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

**e.** Koefisien regresi Variabel Assurance 0,469 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,469 dan jika variabel Assurance di naikkan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 46,9% dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

**f.** Koefisien regresi Variabel Emphaty 0,433 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,433 dan jika variabel Emphaty di naikkan sebesar 1% maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 43,3% dengan asumsi nilai variabel lainnya tetap.

#### Uji Parsial (Uji t)

**Variabel Tangible**, Variabel Tangible memiliki nilai t-hitung (-0,974) dan nilai sig. 0,335 > 0,05, artinya Tangible tidak berpengaruh positif secara parsial dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan demikian maka Hipotesis 1 ditolak.

**Variabel Realibility**, Variabel Realibility memiliki nilai t-hitung (0,164) dan nilai sig. 0,870 > 0,05, artinya variabel Realibility tidak berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan demikian maka Hipotesis 2 ditolak. Uji t Variabel Responsiveness

**Variabel Responsiveness**, memiliki nilai t-hitung (1,456) > dan nilai sig. 0,153 > 0,05, artinya Responsiveness tidak berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan demikian maka Hipotesis 3 ditolak.

**Variabel Assurance**, Variabel Responsiveness memiliki nilai t-hitung (2,363) > Assurance berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan pasien dengan demikian maka Hipotesis 4 diterima.

**Variabel Emphaty**, Variabel Emphaty memiliki nilai t-hitung (2,519) dan nilai sig. 0,015 < 0,05, artinya Emphaty berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan demikian maka Hipotesis 5 diterima.

**Uji Simultan (Uji F)**, dapat disimpulkan bahwa tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, akan dapat disajikan beberapa kesimpulan dari keseluruhan analisis yaitu sebagai berikut: (1) *Tangible* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ini menunjukkan bahwa *tangible* tidak memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. (2) *Reliability* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. *Reliability* tidak memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. (3) *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. *Responsiveness* tidak memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. (4) *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. *Assurance* memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien. (5) *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. *Emphaty* memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Disarankan kepada Bpjs Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar untuk lebih meningkatkan dimensi kualitas layanan yaitu Kualitas Pelayanan Petugas Bpjs puskesmas cepat tanggap terhadap layanan medis yang dibutuhkan pasien, Perilaku petugas Bpjs memberikan ketenangan saat menangani setiap pasien bahwa layanan yang dilakukannya terjamin, Pelayanan yang tepat pada pasien; (2) Disarankan kepada Bpjs Puskesmas Limboro Kabupaten Polewali Mandar, untuk lebih meningkatkan dimensi Keadilan layanan yaitu Keadilan Pelayanan seperti lebih meningkatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan lebih akurat dan terpercaya.

## Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2014. Efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Koentjoro. 2011. Standar Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler dan Keller. 2016. Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Naini. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien yang melakukan perawatan di RSIA Aminah Kota Blitar) dalam penelitiannya vol.1 hal. 12.
- Rahadian. 2012. "Hubungan antara citra rumah sakit dan persepsi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rumah sakit" dalam penelitiannya vol.2 hal.67.
- Rolindrawan. 2015. Metode Penelitian. Tangerang: Jelajah Nusa Hoadley,
- Mason C. 2006. Public Administration Indonesia norms v western form. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.