

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
(Studi pada Rumah Sakit Kristen (RSK) Lindimara Waingapu Kabupaten  
Sumba Timur)**

Alini Rambu Hada Nanda<sup>1</sup>; Abas Kasim<sup>2</sup>; dan Juita L.D. Bessie<sup>3</sup>

***ABSTRACT***

*This research was conducted at Lindimara Christian Hospital (RSK). This study aims to determine and analyze both partially and simultaneously, the effect of service quality on BPJS patient satisfaction. This study uses the independent variable Service Quality and BPJS Patient Satisfaction as the dependent variable. The number of samples is 75 respondents, the sampling technique used is stratified random sampling. Data collection was carried out using questionnaires, interviews, and literature studies. The data analysis technique used is quantitative descriptive, multiple linear regression analysis and hypothesis testing through the test and F test, using the SPSS V.21 application. The results of the descriptive analysis show that overall the respondents gave moderate perceptions of the Service Quality variable. From the results of the Multiple Linear Regression Analysis, the equation is obtained:  $Y = 3.885 - 1.116X_1 + 0.935X_2 + 1.444X_3 + 0.378X_4 + 0.415X_5$ . The results of the t test showed that partially Service Quality there were four variables that had a significant effect but one variable that did not have a significant effect on BPJS patient satisfaction. The results of the F test show that simultaneously Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction. Based on the Adjusted R<sup>2</sup> value, the contribution of the Service Quality variable to customer satisfaction is 69.9%. Meanwhile, 30.1% is influenced by other variables outside the focus of this study. The other variable is location which can be taken into consideration for future researchers in addition to the existing variables.*

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

**PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah hal yang perlu diperhatikan oleh setiap orang, sehingga saat ini kebanyakan orang lebih fokus dalam menjaga kesehatannya terutama setelah pandemi. Oleh karena itu, tidak heran jika industri jasa kesehatan yaitu rumah sakit menjadi pilihan yang tepat bagi setiap orang sebagai tempat untuk melakukan perawatan, karena rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap. Rumah sakit adalah salah satu layanan kesehatan yang penting bagi

---

<sup>1</sup> Alumni IABI FISIP Tahun 2022

<sup>2-3</sup>Dosen IABI FISIP Undana

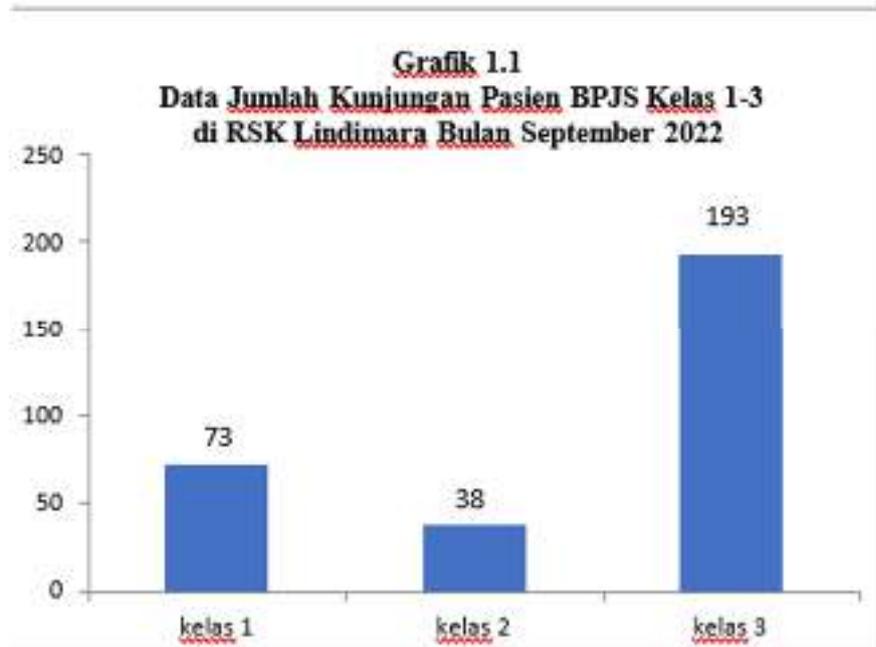
masyarakat yang sangat penting. Dalam mendukung penyelenggaraan kesehatan manusia baik masyarakat, kelompok, dan individu dalam memenuhi hidup yang sehat.

Sampai dengan tahun 2022 Rumah Sakit di Kota Waingapu terdapat tiga rumah sakit, salah satunya adalah rumah sakit pemerintah yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umbu Rara Meha sebagai rumah sakit tipe C, dan dua lainnya adalah rumah sakit (RS) Imanuel dan Rumah Sakit Kristen (RSK) Lindimara sebagai rumah sakit tipe D.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, serta warga negara asing yang telah menetap di Indonesia minimal selama 6 bulan dan telah membayarkan iuran.

RSK Lindimara merupakan rumah sakit tipe D yang didirikan pada tahun 1904, yang berlokasi di Jl. Profesor Doktor WZ. Johannes No.6, Prailiu, Kampera, Kabupaten Sumba Timur, Nusa Tenggara Timur. Yang dirintis pertama oleh Misionaris Belanda Pdt. D.K. Wielenga sebagai tempat melayani masyarakat Sumba. Pada tahun 1912 dirubah menjadi Balai Pengobatan dan di tahun 1937 menjadi Rumah Sakit Kristen Lindimara yang berada dinaungan Gereja Kristen Sumba.

Dalam menghadapi persaingan, strategi yang diterapkan RSK Lindimara adalah kualitas layanan. Meningkatkan kualitas layanan menjadi dasar untuk menggambarkan ciri sebuah layanan dari jasa tersebut. Terdapat lima dimensi kualitas layanan menurut Pasuratman., Dkk dalam (Tjiptono 2014:282) yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy. Penerapan kelima dimensi kualitas layanan tersebut belum diterapkan secara maksimal di RSK Lindimara.



Sumber data: RSK Lindimara Waingapu, 2022

Kepuasan adalah hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Kepuasan tercipta apabila pelanggan merasa terpenuhi semua kebutuhan dan keinginan serta melebihi harapannya, jika tidak memenuhi maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

## STUDI PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Defenisi kualitas layanan menurut Pasuratman, Zeithaml dan Berry (1995) yang dikutip oleh (Tjiptono, 2011:330) adalah hasil akhir dari perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan aktual.

### Kepuasan Pasien

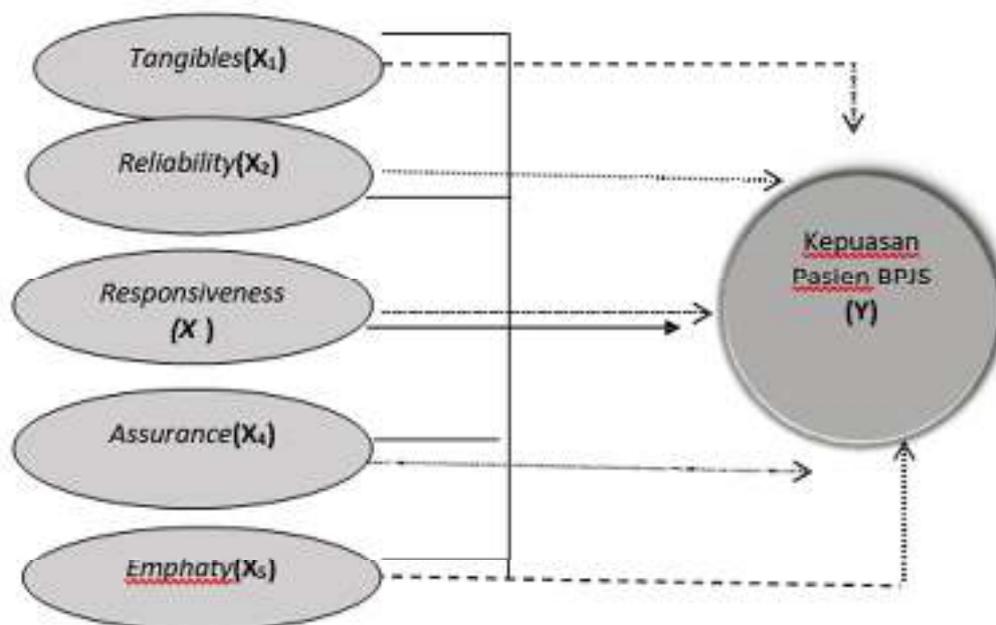
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesennya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler dan Keller, 2013:32).

### Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas layanan juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena kualitas layanan

berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas layanan memeberikan dorongan khusus kepada pasien untuk menjalin hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan perusahaan. Menurut Zeithmal dan Bitner (dalam Lopiyoadi, 2006) bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

### Kerangka Berpikir



Sumber: dibangun Peneliti, 2022.

—————> Pengaruh Simultan  
 - - - - -> Pengaruh Parsial

### Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1 : Diduga *Tangibles* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara
- H2 : Diduga *Reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepu

san pasien BPJS RSK Lindimara

- H3 : Diduga *Responsiviness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.
- H4 : Diduga Assurance secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara
- H5 : Diduga *Emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara
- H6 : Diduga *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh jumlah populasi 303 orang. Yaitu kelas 1 terdiri dari 72 orang, kelas 2 terdiri dari 38 orang, dan kelas 3 terdiri dari 193 orang. Sampel yang akan diambil sebanyak 75 sampel. Sampel tersebut disaring menggunakan teknik stratified random sampling, peneliti akan bertemu langsung dengan sampel dan bertanya apakah sampel memenuhi kriteria atau tidak dan jika memenuhi kriteria maka kuisisioner akan dibagikan untuk di isi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: interview, kuisisioner, dan kepustakaan.

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Penilaian skor yang ingin dicapai oleh masing-masing variabel atau dimensi akan diklasifikasi berdasarkan suatu rangkaian mulai dari sangat tinggi sampai sangat rendah. Rata-rata skor, 1,00-1,80 berada pada tingkat sangat rendah; 1,81-2,60 berada pada tingkat rendah; 2,61-3,40 berada pada tingkat sedang; 3,41-4,20 berada pada tingkat tinggi; 4,21-5,00 berada pada tingkat sangat tinggi.

## **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh setiap variabel yaitu variabel Tangibles(X1), Reliability(X2), Responsiviness(X3), Assurance(X4), Emphaty(X5). Adapun analisis regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 3,885 - 1,116 X_1 + 0,935 X_2 + 1,444 X_3 + 0,378 X_4 + 0,415 X_5$$

### **Uji Kontribusi Variabel (Uji t)**

Pengaruh variabel tangibles (X1) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y), diketahui bahwa nilai thitung sebesar -4.765 dan nilai ttabel sebesar -1.994, maka  $thitung < ttabel (-4.765 < -1.994)$ . Oleh sebab itu menerima hipotesis nol (H0) dan menolak hipotesis alternatif (H1). Sehingga tidak terdapat pengaruh tetapi signifikan dari variabel tangibles terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

Pengaruh variabel reliability (X2) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y), diketahui bahwa nilai thitung sebesar 3.408 sedangkan nilai ttabel sebesar 1.994, maka  $thitung > ttabel (3.408 > 1.994)$ . Oleh sebab itu keputusannya menerima hipotesis satu (H1) dan menolak hipotesis nol (H0). Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Lindimara.

Pengaruh variabel responsiviness (X3) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y), diketahui bahwa nilai thitung sebesar 8.861 sedangkan nilai ttabel sebesar 1.994, maka  $thitung > ttabel (8.861 > 1.994)$ . Oleh sebab itu keputusannya menerima hipotesis satu (H1) dan menolak hipotesis nol (H0). Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

Pengaruh variabel assurance (X4) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y), diketahui bahwa nilai thitung sebesar 1.953 sedangkan nilai ttabel sebesar 1.194, maka  $thitung < ttabel (1.953 < 1.194)$ . Oleh sebab itu keputusannya menerima hipotesis nol (H0) dan menolak hipotesis satu (H1). Sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

Pengaruh variabel emphaty (X5) terhadap kepuasan pasien BPJS (Y), diketahui bahwa

nilai thitung sebesar 2.731 sedangkan nilai ttabel sebesar 1.994, maka thitung > ttabel (2.731 > 1.994). oleh sebab itu keputusannya menerima hipotesis satu (H1) dan memolak hipotesis nol (H0). Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

### **Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan Terhadap Variabel Terikat.**

Berdasarkan nilai Fhitung 35,389 > nilai Ftabel 2,50 sehingga dapat dikatakan bahwa Ha diterima dan H0 ditolak yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS RSK Lindimara.

Hasil tersebut juga diperkuat dengan hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan pasien BPJS (Y) dimana seluruh responden memberikan penilaian terkategori sangat tinggi terhadap variabel ini, dimana mayoritas responden merasa puas dan ingin kembali merasakan layanan yang disediakan oleh RSK Lindimara.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif secara mayoritas responden memberikan rata-rata penilaian persepsi terkategori sangat tinggi pada variabel tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan kepuasan pasien BPJS.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13 ed.). Jakarta: PT Indeks.
- , 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality And Satisfaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta: AndiOffset.
- , 2014. *Service Quality And Satisfaction*. Edisi keempat. Yogyakarta: Andi Offset.