

# FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS SALO KABUPATEN PINRANG

\*Frida Yuanita<sup>1</sup>, Sukri Palutturi<sup>2</sup>, Jalil Genisha<sup>3</sup>

\*Akademi Kebidanan Aisyah Kabupaten Pangkep, Indonesia<sup>1</sup>  
Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia<sup>2</sup>  
Universitas Hasanuddin Makassar, Indonesia<sup>3</sup>

Corresponding autor : (fridayuanita85@gmail.com/081342392041)

---

## Info Artikel

Sejarah artikel  
Diterima : 03.03.2021  
Disetujui : 31.3.2021  
Dipublikasi : 05.04.2021

---

Keywords : *BPJS, Puskesmas, Satisfaction*

---

---

## Abstrak

BPJS kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat. Tujuan untuk mengetahui pengaruh kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS. Metode penelitian ini menggunakan rancangan *Cross Sectional* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 129 responden. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi berganda, sedangkan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil Penelitian dari analisis berganda menunjukkan bahwa  $BPJS=9,167+1,073$  yang berarti setiap variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa ada 2 (dua) variabel yang tidak signifikan yaitu variabel jaminan  $0,679>0,05$  dan empati  $0,845>0,05$ . Hasil uji f menunjukkan tingkat signifikan  $0,00<0,05$  ini berarti semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai R square variabel ini adalah 0,784 berarti 78,4% kepuasan pasien BPJS di pengaruhi oleh semua variabel. Kesimpulan ada pengaruh antara variabel kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien BPJS.

Kata kunci: *Faktor Kepuasan; BPJS; Puskesmas*

---

## *Factors Affecting Bpjs Patient Satisfaction In Puskesmas Salo, Pinrang District*

---

### **Abstrak**

*BPJS Kesehatan is a Social Security Administering Body established by the government to provide health insurance to the public. The aim is to determine the effect of reliability, physical evidence, responsiveness, assurance and empathy simultaneously on BPJS patient satisfaction. This research method used a cross sectional design with the sampling technique using purposive sampling with a total sample of 129 respondents. Data analysis was performed using multiple regression analysis, while hypothesis testing used t test and f test. The result of the research from multiple analysis shows that  $BPJS = 9,167 + 1,073$ , which means that each variable has a positive effect on BPJS patient satisfaction. From the results of the t test, it shows that there are 2 (two) insignificant variables, namely the assurance variable  $0.679 > 0.05$  and empathy  $0.845 > 0.05$ . The results of the f test show a significant level of  $0.00 < 0.05$ , this means that all variables have a significant effect on patient satisfaction. The R square value of this variable is 0.784, meaning that 78.4% of BPJS patient satisfaction is influenced by all variables. The conclusion is that there is an influence between the variables of reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, empathy on BPJS patient satisfaction.*

## Pendahuluan

BPJS kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan kepada masyarakat, baik itu bagi masyarakat kalangan atas, menengah dan bawah.

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan Menteri Kesehatan (2014) Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Sistem jaminan kesehatan sosial secara menyeluruh yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Kemenkominfo (2012b). Jika dibandingkan dengan negara lain, sistem jaminan kesehatan Indonesia, yang dioperasikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebagai sistem jaminan kesehatan terbesar di dunia.

Pada akhir Februari 2018 jumlah peserta BPJS di Indonesia sebanyak 193.535.881 juta jiwa. Itu, telah melampaui target sebesar 121,6 juta peserta pada tahun tahun 2014. Dan di Kabupaten Pinrang sendiri tercatat sebanyak 278.140 peserta BPJS dari total penduduk 369.595 jiwa sehingga masih ada sekitar 90.855 penduduk Kabupaten Pinrang yang belum memiliki Asuransi Kesehatan BPJS. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting mempengaruhi dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien diciptakan dari tata kelola sistem rumah sakit yang baik yang dipengaruhi berbagai faktor seperti *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* (Aisyah et al., 2016)

Sebagai sistem jaminan kesehatan nasional BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang paling baik kepada masyarakat, Namun, masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit atau Puskesmas terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS. Menurut Mundindya and AA (2013) kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih intisitusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien. Menurut teori Anderson dalam Budiman and Herlina (2010). Bahwa status demografi dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, misalnya umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang akan menentukan kualitas suatu produk. Mutu Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan

pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan (Sari, 2019)

Hasil dari penelitian Pertiwi and Ayu (2017), kepuasan pasien BPJS cenderung rendah, hal ini diakibatkan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Padahal indikator keberhasilan BPJS kesehatan atau JKN adalah tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan (Lahdji, Setiawan, & Purnamasari, 2017), menemukan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien RSUD Sunan Kalijaga Demak. Pada uji kekuatan hubungan didapatkan 0,214 (0,200-0,399) sehingga dikatakan hubungan positif lemah. Dan penelitian dari Listiyana and Rustiana (2017), pada penelitiannya menemukan ada perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan tentang jaminan kesehatan berdasarkan tingkat pendidikan (dasar, menengah dan tinggi) dan tempat pelayanan (RS pemerintah dan RS swasta Pengguna BPJS kesehatan 64,7% tidak puas terhadap Jaminan Kesehatan Nasional. Keluhan pengguna BPJS kesehatan yang paling utama adalah proses memperoleh kamar rawat inap yang lama.

Beberapa faktor yang memengaruhi tentang kepuasan menurut Juran dalam buku Nasution (2010). Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009), tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan.

Beberapa riset telah dilakukan berkaitan dengan kepuasan pasien oleh penelitian Pertiwi and Ayu (2017), menemukan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dan pasien umum, terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan makro antara pasien umum dan pasien BPJS dalam dimensi efektivitas dan efisiensi, terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Pasien Umum.

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak melakukan penelitian. Sebagai besar penelitian tersebut lebih menekankan terhadap aspek dimensi kepuasan seperti *Reability, tangible, Responsiveness, assurance, empathy*, perbedaan kepuasan pasien BPJS dan pasien umum dalam aspek efektivitas dan efisiensi pada mutu pelayanan kesehatan.

Demikian masih banyaknya harapan-harapan peserta BPJS yang belum bisa terpenuhi dalam aspek kepuasan pada pelayanan kesehatan baik di rumah sakit atau Puskesmas. Fakta yang ada di lapangan menunjukkan adanya perbedaan perlakuan pelayanan bagi peserta jaminan dengan pasien umum, untuk pasien rawat inap sangat sulit memperoleh kamar yang sesuai dengan kelas asuransi yang dimiliki sehingga untuk memperoleh kamar perawatan pasien BPJS harus mengambil

kamar kelas yang lebih tinggi dan otomatis biaya tambahan harus dikelurakan, untuk obat ada perbedaan obat untuk pasien BPJS dan kadang ada obat yang tidak di klaim oleh BPJS, dan masih banyak permasalahan lainnya yang masih menjadi faktor ketidak puasan pasien peserta BPJS.

Berdasarkan teori dan gambaran masalah di atas, maka penelitian ini diarahkan untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS khususnya di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang.

## Bahan dan Metode

Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang. Provinsi Sulawesi selatan.

Penelitian ini direncanakan dimulai pada tanggal April - Mei 2018.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling Purposive dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 129 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan Data sekunder dan Data primer

Teknik pengolahan data terdiri atas Cleaning, Editing, Coding, Tabulating. Sedangkan teknik analisis data terdiri dari Analisis Linier Berganda dan Uji Hipotesis dimana uji hipotesis dibagi menjadi 3 yaitu Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t), Uji Signifikansi Simultan (Uji f), Koefisien Determinasi.

## Hasil penelitian

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Di Wilayah Kerja BPJS Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang (n=129)**

Karakteristik	n	%
Usia (thn)		
17 – 24	32	24,8
25 – 34	40	31
35 -49	33	25,6
50 -64	24	18,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	53	41,1
Perempuan	76	58,9
Pendidikan		
SLTP	17	13,2
SLTA	62	48,1
Diploma	9	7,0
S1	29	22,5
S2	12	9,3
Pekerjaan		
Mahasiswa	22	17,1
PNS	26	20,2
Pegawai Swasta	26	20,2
Buruh	2	1,6
Pedagang	16	12,4
Tidak Bekerja	37	28,7

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden berusia 25-34 tahun (31%), kemudian 35-49 tahun (25,6%), kemudian 17-24 tahun(24,8%), dan usia 50-64 tahun(18,6%). Untuk sebagian responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 78 responden (58,9%) dan laki-laki 53 responden (41,1%). Rata-rata pendidikan responden adalah SLTA 62 responden (48,1%), kemudian S1 29 responden (22,5%), kemudian SLTP 17 responden (13,2%), kemudian S2 12 responden (9,3%) dan diploma 9 responden (7,0%). Dari jenis pekerjaan sebagian responden tidak memiliki pekerjaan sebanyak 37

responden (28,7%), kemudian PNS dan Pegawai swasta masing-masing 20 responden (20,2%), kemudian pedagang sebanyak 16 responden (12,4%) dan yang terakhir buruh sebanyak 2 responden (1,6%).

## 2. Analisis Regresi Berganda

**Table 2. Analisis Regresi Berganda**

Model		B	T	sig.
1	(Constant)	9,167	2,542	,012
	Kehandalan	1,073	4,037	,000
	Bukti Fisik	1,556	5,764	,000
	Ketanggapan	1,311	5,591	,000
	Jaminan	,117	,415	,679
	Empati	,072	,196	,845

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 2 menunjukkan persamaan regresi linear berganda dapat di lihat dari persamaan berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

$$Y = 9,167 + 1,073x_1 + 1,556x_2 + 1,311x_3 + 0,117x_4 + 0,072x_5$$

- Konstanta  $a = 9,167$  yang berarti konstanta bernilai positif bahwa apabila tidak ada faktor kehandalan (X1), Bukti Fisik (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5). Maka masih ada kepuasan pasien BPJS (Y), dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Salo tidak hanya dipengaruhi oleh faktor Kehandalan, Bukti Fisik, Ketanggapan, Jaminan dan Empati, masih ada faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Salo.
- Nilai B koefisien variable Kehandalan (X1) = 1,073 yang berarti setiap kenaikan variable kehandalan maka secara positif akan mengakibatkan kepuasan pasien BPJS meningkat dengan asumsi variable lainnya konstan.
- Nilai B koefisien variable Bukti Fisik (X2) = 1,556 yang berarti setiap kenaikan variable Bukti Fisik maka secara positif akan mengakibatkan kepuasan pasien BPJS meningkat dengan asumsi variable lainnya konstan.
- Nilai B koefisien variable Ketanggapan (X3) = 1,311 yang berarti setiap kenaikan variable ketanggapan maka secara positif akan mengakibatkan kepuasan pasien BPJS meningkat dengan asumsi variable lainnya konstan.
- Nilai B koefisien variable Jaminan (X4) = 0,117 yang berarti setiap kenaikan variable Jaminan maka secara positif akan mengakibatkan kepuasan pasien BPJS meningkat dengan asumsi variable lainnya konstan.
- Nilai B koefisien variable Empati (X5) = 0,072 yang berarti setiap kenaikan variable Empati maka secara positif akan mengakibatkan kepuasan pasien BPJS meningkat dengan asumsi variable lainnya konstan.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variable bebas yakni kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap variable terikat yakni kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti bahwa apabila variabel tersebut di tingkatkan pelayanannya maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo.

### 3. Pengujian Hipotesis

**Table 3. Pengujian Hipotesis**

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,167	3,606		2,542	,012
	Kehandalan	1,073	,266	,260	4,037	,000
	Bukti Fisik	1,556	,270	,445	5,764	,000
	Ketanggapan	1,311	,234	,313	5,591	,000
	Jaminan	,117	,282	,025	,415	,679
	Empati	,072	,365	,013	,196	,845

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien BPJS

#### A. Tabel 3 menunjukkan Uji t ( Pengujian hipotesis secara parsial )

Untuk menguji keberatan model regresi untuk masing-masing variable secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variable secara parsial

##### 1. Uji hipotesis untuk variable Kehandalan (X1)

Uji hipotesis untuk variable Kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan hipotesis berikut :

- a. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha=0,05$
- b. t hitung = 4,037 dan t tabel = 1,66

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai t hitung variable kehandalan sebesar 4,037. Untuk mengetahui variable ini dengan menggunakan t hitung, maka kita harus membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung > t tabel maka variable tersebut berpengaruh negative terhadap variabel dependen dan apabila nilai t hitung < t tabel maka variable tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk mengetahui nilai t tabel maka dapat dipergunakan persamaan sebagai berikut :  $df=n-k-1$ , dimana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variable independen. Jadi  $df = 129-5-1= 123$  jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 123 tabel t di peroleh adalah 1,66.

Perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung > t tabel yakni  $4,037 > 1,66$ . Jadi berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat disimpulkan bahwa variable kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tingkat signifikan variable kehandalan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti Hipotesis 1 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa kehandalan petugas kesehatan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin tinggi kehandalan petugas kesehatan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

##### 2. Uji hipotesis untuk variable Bukti fisik ( X2 )

Uji hipotesis untuk variable Bukti Fisik terhadap tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan hipotesis berikut :

- a. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha=0,05$
- b. t hitung = 5,764 dan t tabel = 1,66

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai t hitung variable kehandalan sebesar 5,764. Untuk mengetahui variable ini dengan menggunakan t hitung, maka kita harus membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung > t tabel maka variable tersebut berpengaruh negative terhadap variabel dependen dan apabila nilai t hitung < t tabel maka variable tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk mengetahui nilai t tabel maka dapat dipergunakan persamaan sebagai berikut :  $df=n-k-1$ , dimana n

merupakan total sampel, k adalah jumlah variable independen. Jadi  $df = 129 - 5 - 1 = 123$  jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 123 tabel t di peroleh adalah 1,66.

Perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel yakni  $5,764 > 1,66$ . Jadi berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat disimpulkan bahwa variable Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tingkat signifikan variable Bukti Fisik sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti Hipotesis 2 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa Bukti Fisik pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik Bukti Fisik yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik bukti fisik yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien.

### 3. Uji hipotesis untuk variable Ketanggapan ( X3 )

Uji hipotesis untuk variable Ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan hipotesis berikut :

- a. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$
- b. t hitung = 5,591 dan t tabel = 1,66

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai t hitung variable kehandalan sebesar 5,591. Untuk mengetahui variable ini dengan menggunakan t hitung, maka kita harus membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel maka variable tersebut berpengaruh negative terhadap variabel dependen dan apabila nilai t hitung  $<$  t tabel maka variable tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk mengetahui nilai t tabel maka dapat dipergunakan persamaan sebagai berikut :  $df = n - k - 1$ , dimana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variable independen. Jadi  $df = 129 - 5 - 1 = 123$  jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 123 tabel t di peroleh adalah 1,66.

Perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung  $>$  t tabel yakni  $5,591 > 1,66$ . Jadi berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat disimpulkan bahwa variable Ketanggapan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tingkat signifikan variable ketanggapan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti Hipotesis 3 diterima. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa Ketanggapan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik ketanggapan petugas kesehatan yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin rendah ketanggapan yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien.

### 4. Uji hipotesis untuk variable Jaminan ( X4 )

Uji hipotesis untuk variable Jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan hipotesis berikut :

- a. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$
- b. t hitung = 0,415 dan t tabel = 1,66

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai t hitung variable Jaminan sebesar 0,415. Untuk mengetahui variable ini dengan menggunakan t hitung, maka kita harus membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel maka variable tersebut berpengaruh negative terhadap variabel dependen dan apabila nilai t hitung  $<$  t tabel maka variable tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk mengetahui nilai t tabel maka dapat dipergunakan persamaan sebagai berikut :  $df = n - k - 1$ , dimana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variable independen. Jadi  $df = 129 - 5 - 1 = 123$  jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 123 tabel t di peroleh adalah 1,66.

Perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung < t tabel yakni  $0,145 < 1,66$ . Jadi berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat disimpulkan bahwa variable Jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tingkat signifikan variable Jaminan sebesar  $0,679 > 0,05$ . Dengan nilai signifikan diatas  $0,05$  tersebut menunjukkan bahwa jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti Hipotesis 4 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa jaminan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik Jaminan yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik jaminan yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS

5. Uji hipotesis untuk variable Empati ( X5 )

Uji hipotesis untuk variable Empati terhadap tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan hipotesis berikut :

- a. Level of confidence = 95% dengan tingkat kesalahan  $\alpha=0,05$
- b. t hitung = 0,196 dan t tabel = 1,66

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai t hitung variable Empati sebesar 0,196. Untuk mengetahui variable ini dengan menggunakan t hitung, maka kita harus membandingkan antara t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung > t tabel maka variable tersebut berpengaruh negative terhadap variabel dependen dan apabila nilai t hitung < t tabel maka variable tersebut tidak berpengaruh terhadap variable dependen. Untuk mengetahui nilai t tabel maka dapat dipergunakan persamaan sebagai berikut :  $df=n-k-1$ , dimana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variable independen. Jadi  $df = 129-5-1= 123$  jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df 123 tabel t di peroleh adalah 1,66.

Perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat kita lihat bahwa nilai t hitung < t tabel yakni  $0,196 < 1,66$ . Jadi berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan nilai t tabel dapat disimpulkan bahwa variable Empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Tingkat signifikan variable Empati sebesar  $0,845 > 0,05$ . Dengan nilai signifikan diatas  $0,05$  tersebut menunjukkan bahwa Empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti Hipotesis 5 ditolak. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa Empati berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik Empati yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik Empati yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS.

B. Uji f ( Pengujian hipotesis secara simultan )

Hasil perhitungan regresi yang dilakukan secara bersama-sama di peroleh pada Tabel berikut ini.

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-Sama Variabel Independen**

ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Df	F	Sig.
1	Regression	5	89,380	,000 <sup>b</sup>
	Residual	123		
	Total	128		

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pasien BPJS

b. Predictors: (Constant), X1,X2,X3,X4,X5

Tabel 4 Menunjukkan bahwa pengujian pengaruh variable bebas secara bersama-sama terhadap variable terikatnya dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan dan Uji F

1. Tingkat signifikan  
Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) dan pada tabel 4.5 tingkat signifikan sebesar 0,000 atau sebesar 0% artinya bahwa variable independen berpengaruh terhadap variable dependen dengan tingkat signifikan sebesar 0%
2. Menentukan f tabel dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha + 5\%$ , df dapat ditentukan dengan persamaan berikut ini :  
df1 = jumlah variable artinya df1 = 129  
Sedangkan df2 = n-k-1, artinya 123 ; (129-5-1)  
Jadi dapat dilihat pada tabel f pada kolom 5 baris 123 didapatkan hasil 2,29.  
Sehingga dapat diketahui bahwa nilai f tabel = 2,29 dan nilai f hitung = 89,380. Berdasarkan hal tersebut, maka Nilai Fhitung > FTabel ( 89,380 > 2,29)  
Berdasarkan pengujian statistik dengan metode Uji F, dimana tingkat signifikan yang diperoleh < yakni sebesar 0,000 dari standar signifikan yakni 5% atau 0,05 dan perbandingan F tabel dan F hitung, dimana F Hitung sebesar 89.380 > F Tabel 2,29, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Salo Kabupaten

C. Koefisien determinan

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R Square

**Tabel 5. Nilai Koefisien Determinasi Ditentukan Dengan Nilai R Square**

Model	R	R Square
1	,886 <sup>a</sup>	,784

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Ketanggapan, Kehandalan, Bukti Fisik

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa Koefisien Determinasi (KD) yang diperoleh sebesar 0,784. Hal ini berarti 78,4% kepuasan Pasien BPJS di pengaruhi oleh Kehandalan, Bukti Fisik, Ketanggapan, Jaminan dan Empati, sedangkan sisanya yaitu 21,6% kepuasan Pasien BPJS di pengaruhi oleh Variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya (Purwoastuti & Walyani, 2015). Instansi pelayanan kesehatan dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, perawatan yang dijalankan dengan tepat. Faktor kehandalan berkaitan dengan kemampuan, keterampilan petugas kesehatan menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal.

Dilihat dari tingkat signifikan variabel kehandalan diperoleh nilai 0.000 ( $p<0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS. Jadi dapat

dikatakan bahwa variabel kehandalan petugas dalam melayani pasien berada dibawah standar (Nasution, 2010).

Hasil ini memberikan bukti bahwa sikap petugas pada prosedur penerimaan pasien dan waktu tunggu serta kemampuan petugas kesehatan mendiagnosa penyakit berada dibawah standar. Waktu tunggu untuk memperoleh pemeriksaan memakan waktu yang lama, belum lagi petugas pelayanan tidak berada di tempat sehingga pasien dituntut untuk lebih bersabar menunggu pelayanan kesehatan. Kemudian keluhan pasien adalah petugas kesehatan tidak memberika informasi yang lengkap mengenai diagnosa penyakit yang di derita pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka petugas kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien merasakan kepuasan dalam memperoleh pengobatan atau pelayanan di puskesmas. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan petugas kesehatan tidak handal maka akan berdampak



negative kepada pasien yang sedang menggunakan fasilitas kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Agung, 2003) Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanannya dilihat dari dimensi reliability berupa kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

## 2. Pengaruh antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS

Bukti fisik merupakan salah satu indikator dalam menentukan kepuasan terhadap sarana yang diterima oleh pasien, maka hal ini harus menjadi perhatian Puskesmas Salo karena dengan melihat bukti langsung dapat dirasakan dan diukur oleh pasien.

Dilihat dari tingkat signifikan variabel kehandalan diperoleh nilai 0.000 ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik berada dibawah standar. Sebagai mana diketahui jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud. Oleh karenanya itu perlu adanya komponen yang berwujud sehingga pelayanan jasa ada bukti langsungnya.

Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa kepuasan pasien BPJS masih cenderung rendah pada variabel bukti fisik, salah satu penyebabnya adalah fasilitas kenyamanan ruang tunggu di Puskesmas salo belum memenuhi standar kenyamanan. Ruang tunggu yang over kapasitas sehingga masih banyak pengunjung yang tidak mendapat tempat duduk, alur pelayanan masih membingungkan pasien yang baru berkunjung.

Untuk itu dibutuhkan perhatian dari pihak Puskesmas untuk memberikan menciptakan atmosfer yang nyaman kepada pasien dari segi penampilan secara fisik, fasilitas fisik, penampilan tenaga kerja, peralatan yang digunakan sehingga lebih meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung.

Secara umum, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam era kompetensi bisnis yang ketat seperti sekarang ini, kepuasan konsumen merupakan hal yang utama. Konsumen diibaratkan raja yang harus dilayani, meskipun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada konsumen Sangadji and Sopia (2013).

## 3. Pengaruh antara ketanggapan dengan kepuasan pasien BPJS

Dilihat dari tingkat signifikan variabel kehandalan diperoleh nilai 0.000 ( $p < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS. Jadi dapat dikatakan bahwa variabel ketanggapan berada dibawah standar. Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas jasa parasaruman dalam teori SERVQUAL.

Salah satu faktor ketidakpuasan pasien adalah minimnya informasi dari petugas kesehatan (dokter, perawat, bidan, petugas non medis, petugas loket) sehingga harapan pasien untuk mengetahui lebih jelas informasi tentang keluhan penyakitnya tidak dapat terpenuhi. Padahal kualitas pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan komunikasi antara petugas dengan pasien.

## 4. Pengaruh antara jaminan dengan kepuasan pasien BPJS

Dilihat dari tingkat signifikan variabel jaminan diperoleh nilai 0.679 ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara jaminan dengan nilai signifikan diatas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti bahwa jaminan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik Jaminan yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik jaminan yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS

## 5. Pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien BPJS

Dilihat dari tingkat signifikan variabel empati diperoleh nilai 0,845 ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara empati dengan nilai signifikan diatas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti bahwa empati berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik empati yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik empati yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS. signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik Jaminan yang ada dalam pelayanan

di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik jaminan yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS. Dengan mengerti tentang penilaian pelanggan dan penggunaan proses, manajer akan membuat keputusan strategis yang lebih baik kepada pelanggan menurut Wijono (1999b). Dampak utama dari kepuasan produk adalah pada pangsa pasar, dan selanjutnya pada pendapatan dari penjualan.

#### 6. Pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien BPJS

Dilihat dari tingkat signifikan variabel empati diperoleh nilai 0,845 ( $p > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna signifikan antara empati dengan nilai signifikan diatas 0,05 tersebut menunjukkan bahwa empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Hal ini berarti bahwa empati berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Semakin baik empati yang ada dalam pelayanan di puskesmas Salo akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya semakin tidak baik empati yang ada dalam Puskesmas Salo semakin rendah pula kepuasan pasien BPJS.

### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisa regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut : Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kehandalan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS (Y). Hal ini berarti bahwa terjadi peningkatan kehandalan (X1) secara signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS (Y). Apabila kehandalan di tingkatkan maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo. Variabel Bukti fisik (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS (Y). Hal ini berarti bahwa terjadi peningkatan bukti fisik (X2) secara signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS (Y). Apabila bukti fisik di tingkatkan maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo. Variabel ketanggapan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS (Y). Hal ini berarti bahwa terjadi peningkatan ketanggapan

(X3) secara signifikan terhadap kepuasan Pasien BPJS (Y). Apabila kehandalan di tingkatkan maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo. Variabel jaminan (X4) memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS (Y). Hal ini berarti bahwa perlu adanya perhatian yang lebih pada variabel jaminan, apabila jaminan di tingkatkan maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo. Dan Variabel empati (X5) memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS (Y). Hal ini berarti bahwa perlu adanya perhatian yang lebih pada variabel empati, apabila empati di tingkatkan maka semakin puas pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Salo.

### Saran

1. Kepada kepala Puskesmas Salo bahwa kualitas pelayanan perlu di tingkatkan dengan cara memberikan yang lebih banyak dari yang sebelumnya. Terutama pada segi jaminan dan empati sehingga kepuasan pasien yang berkunjung bisa lebih meningkat.
2. Untuk meningkatkan kepuasan Pasien maka pihak puskesmas Salo diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pasien, membenahi ruang tunggu, interaksi petugas kesehatan dengan pasien serta konsisten pada pelaksanaan SOP ( Standar operasional Pelayanan ).
3. Untuk peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah variabel yang lain yang tidak di teliti yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien misalnya efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan.

### Ucapan Terima Kasih

1. Rektor Program Pascasarjana Stik Tamalatea makassar.
2. Prof. sukri palutturi, SKM., M. Kes. M. Sc.Ph., P.Hd dan Prof. Dr. Ir. H. Jalil Genisha,MS yang mana telah dengan sabar memberikan ketulusan waktu, tenaga serta pemikiran-pemikiran terbaik kepada peneliti
3. Tak lupa responden yang bersedia bekerjasama memberikan data informasi untuk melengkapi penelitian ini

### Referensi

- Agung, u. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Aisyan, L., Muhammad, S. R., & Wijayanti, P. I. (2016). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015*. 5, 7.

- Budiman, S., & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27, 1989-2009.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kemkominfo. (2012b). *Undang - undang No. 24 Tahun 2004 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. jakarta.
- Kesehatan, M. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014*. jakarta.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan
- Listiyana, I., & Rustiana, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna BPJS Di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health* 6 (1) (2017), 1-6.
- Mundindya, & AA, G. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. bogor: Ghalia Indonesia.
- Pertiwi, & Ayu, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113-121.
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: penerbit Andi sugiyono. (2017). *statistika untuk penelitian*. bandung: alfabeta.
- Sari, L. (2019). *Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumkital dr. Komang makes belawan*. 2, 7.
- Wijono, D. (1999b). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi* (Vol. 1). Surabaya: Airlangga University Press