

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL DI RST DR. SOEDJONO MAGELANG**

NASKAH PUBLIKASI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

MONIKA KARTIKA NATANIA

12081011

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
20016**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RST
DR. SOEDJONO MAGELANG**

Monika Kartika Natania & Alimatus Sahrah

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

monikartikanatania@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RST Dr. Soedjono Magelang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RST Dr. Soedjono Magelang. Subjek penelitian ini adalah pasien di RST Dr. Soedjono Magelang yang menggunakan BPJS sebanyak 65 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan skala yaitu Skala Kepuasan Pasien dan Skala Kualitas Pelayanan. Hasil analisis dengan uji korelasi *product moment* diperoleh $(r_{xy}) = 0,708$ ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang positif, semakin tinggi pula kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Sebaliknya semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang kurang positif, maka semakin rendah kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,501 artinya, kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 50,1% terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini sekaligus menegaskan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 49,9%.

kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, BPJS

PENDAHULUAN

Adanya pengeluaran yang tidak terduga apabila seseorang terkena penyakit, apalagi tergolong penyakit berat yang menuntut stabilisasi yang rutin seperti hemodialisa dan biaya operasi yang sangat tinggi. Hal ini berpengaruh pada penggunaan pendapatan seseorang dari pemenuhan kebutuhan hidup pada umumnya menjadi biaya perawatan di rumah sakit, obat-obatan, operasi, dan lain lain. Hal ini tentu menyebabkan permasalahan ekonomi bagi diri sendiri maupun keluarga. Sehingga munculah istilah “SADIKIN”, sakit sedikit jadi miskin (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2013).

Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat di antaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai,

mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996).

Dalam UU Nomor 23/1992 tentang kesehatan, ditetapkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Upaya kesehatan ini untuk mewujudkan pembangunan kesehatan, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi perorangan. Usaha lain untuk menuju arah tersebut sesungguhnya telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiunan, veteran dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun

program tersebut masih terbagi-bagi sehingga biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali. Untuk mengatasi hal itu, pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU 40/2004 ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Saat ini pemerintah sudah mewajibkan para karyawan dan pekerja di Indonesia untuk memiliki BPJS atau Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki

usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial (BPJS, 2013). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Di samping sebagai program pemerintah yang terbilang hampir sukses dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik dan pasien akan mengalami ketidakpuasan.

Kotler (2000), menyebutkan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Mowen (2002) kepuasan konsumen (*Consumer satisfaction*) didefinisikan sebagai keseluruhan

sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakan. Lebih lanjut menurut Kotler (2000) dalam kepuasan konsumen terdapat tiga ciri yakni : loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merk lain.

Selanjutnya Mowen (2002) mengemukakan, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Sebuah riset tahun 2004 yang dilakukan oleh *J.D. Power*, perusahaan spesialis pengukur kepuasan pelanggan dalam industri otomotif, membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka waktu lima tahun (1999-2004) mengalami kenaikan nilai bagi

pemegang sahamnya sebesar +52%. Sebaliknya, perusahaan yang mengalami penurunan nilai kepuasan pelanggan, pemegang sahamnya juga mengalami penurunan nilai sebesar -28%. Riset *Claes Fornell* juga membuktikan, di masa krisis 2008, saham perusahaan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (*American Customer Satisfaction Index/ACSI*) yang baik, hanya menurun -33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun -55%. Jadi, kepuasan konsumen bukan saja berharga di masa ekonomi baik, tetapi juga di saat ekonomi buruk (Lestari dalam Dwiaryani, 2009).

Adapun fakta yang tidak sejalan dengan manfaat yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat seperti banyaknya keluhan tentang BPJS diberbagai macam media. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan Menteri Kesehatan Nila Moeloek bahwa program BPJS belum banyak dipahami oleh masyarakat, seperti tentang asuransi sosial (detiknews, 2015). Selanjutnya Rabu, 18 Juni 2014 diberitakan bahwa hingga kini, pelaksanaan BPJS yang dilakukan oleh PPK I (Puskesmas dan klinik)

maupun PPK II (Rumah Sakit) di lapangan masih banyak menemui permasalahan. Beberapa fakta seperti terlantarnya pasien BPJS saat mencari pengobatan di Puskesmas dan Rumah Sakit, sulitnya mencari ruang perawatan Rumah Sakit, lambatnya penanganan terhadap pasien BPJS, bahkan pasien yang dibuang oleh petugas ambulans. Banyaknya kasus penolakan Rumah Sakit terhadap pasien BPJS sampai saat ini masih menjadi masalah dalam pelaksanaan program BPJS (kompasiana, 2014).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Sabtu (15/12/2015) kepada 10 pasien peserta BPJS RST Dr. Soedjono. Mengacu pada ciri-ciri kepuasan konsumen yang pertama yaitu, loyal terhadap produk atau jasa. 6 orang konsumen menyatakan bahwa mereka mulai enggan dan terpaksa menggunakan jasa BPJS karena administrasi awal untuk mendapatkan pelayanan dengan program BPJS belum sepenuhnya mengerti sehingga masih bertanya dan menghabiskan waktu berobat. Kedua, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, diperoleh 7 orang konsumen mengeluhkan

pelayanan yang diberikan seperti ruang inap pasien BPJS sering penuh, sosialisasi kurang, verifikasi klaim tindakan lambat. Ketiga, perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika pembelian merk lain. Terdapat 6 orang konsumen yang mempermasalahkan rujukan yang menyulitkan pasien kritis ditangani dan sistem kerja yang lambat sehingga, memilih untuk tidak menggunakan jasa BPJS agar cepat ditangani. Karena kondisi pasien yang kritis lebih penting selain mengurus administrasi BPJS meskipun program BPJS lebih meringankan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa rendahnya kepuasan pasien peserta program BPJS, disebabkan banyaknya keluhan dari pasien peserta program BPJS. Kotler dan Armstrong (dalam Wendi, 2009) produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan. Pelanggan

yang puas akan terus melakukan pembelian.

Menurut Lupiyoadi (2001) terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yakni: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya. Berdasarkan 5 faktor kepuasan konsumen tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penyebab munculnya kepuasan konsumen. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas maka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2001) kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani terutama di bidang jasa, konsumen

akan merasa puas bila mereka mendapatkan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.

Dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *emphaty* (empati).

Dalam Tjiptono (2002), kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan/konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat. Dengan demikian suatu instansi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana instansi memaksimalkan pengalaman pelanggan/konsumen yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus

dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi probabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Widya, 2013).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien). Beberapa pakar meyakini kepuasan konsumen menimbulkan kualitas jasa, kepuasan konsumen terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Parasuraman dalam Tjiptono, 2011).

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori kualitas menurut

Kotler (2000) yang menyebutkan bahwa keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Semakin tinggi kualitas, maka makin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sebaliknya bila semakin rendah tingkat kualitas maka makin rendah kepuasan pelanggan.

Keseluruhan aspek-aspek kualitas pelayanan yang telah dijelaskan memiliki keterkaitan satu sama lain serta adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen. *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin positif kualitas pelayanan konsumen terhadap lima aspek tersebut maka kepuasan konsumen yang menggunakan jasa tersebut semakin tinggi dan jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan konsumen akan semakin rendah. Dapat disimpulkan bahwa untuk terbentuknya kualitas pelayanan yang positif maka BPJS perlu menyediakan pelayanan-pelayanan yang berkualitas pada konsumennya. Bila kualitas jauh di bawah harapan,

maka pasien akan mengalami ketidakpuasan, namun bila kinerja melebihi harapan, maka pasien akan merasakan kepuasan. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum maksimal atau masih belum sesuai dengan yang diharapkan pasien akan merasa tidak puas.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang positif, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono. Sebaliknya semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang kurang positif, maka semakin rendah kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono.

METODE PENELITIAN

Subjek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah pasien di RST Dr. Soedjono Magelang yang menggunakan BPJS. Karakteristik subyek penelitian adalah semua pasien yang berobat di RST Dr. Soedjono Magelang yang menggunakan/mengikuti BPJS.

Metode Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang digunakan adalah menggunakan skala. Kedua skala yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu: sangat setuju (SS) dengan skor 4, setuju (S) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1.

1. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Skala Kepuasan Pasien

Skala kepuasan pasien terdiri dari 29 aitem dengan 15 butir aitem pernyataan *favorable* dan 14 butir aitem pernyataan *unfavorable*. Dalam penelitian ini, skala kepuasan pasien disusun berdasarkan 3 aspek menurut Kotler (2000) yaitu : loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Koefisien validitas aitem berkisar antara 0,482-0,732 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,924.

2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan terdiri dari 41 aitem dengan 24 butir aitem pernyataan *favorable* dan 17 butir

aitem pernyataan *unfavorable*. Dalam penelitian ini, skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan 5 aspek menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001). Aspek-aspek tersebut ialah tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan dan kepastian), empathy (empati). Koefisien validitas berkisar antara 0,390-0,724 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,944.

Analisis Data

Data penelitian dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis korelasi product moment dari Pearson.

Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis dengan teknik korelasi *product moment* diperoleh r_{xy} sebesar 0,708 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Hal tersebut menunjukkan adanya korelasi positif antara kepuasan pasien peserta BPJS dengan kualitas pelayanan, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan

pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang positif, semakin tinggi pula kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Sebaliknya semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang kurang positif, maka semakin rendah kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Richard (2002) bahwa dengan memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan prima, hal itu menjadi keinginan tujuan pelanggan yang puas dan setia. Bila pelayanan di RST Dr. Soedjono yang dirasakan pasien memuaskan dan menyenangkan maka pasien akan mempersepsikan dengan baik pelayanan yang diterima dan meningkatkan kepuasan pasien. Hasil dari temuan ini diperkuat oleh penelitian yang pernah dilakukan Mosahab (2010) yang meneliti tentang “*Service quality customer satisfaction and loyalty: a test of mediation*”, hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa variabel *tangible*

reliability, responsiveness, assurance, empathy, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan keberhasilan dari kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, sedangkan kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui Tjiptono (2011).

Kotler (1993) juga mengatakan, dalam memasarkan jasa itu kita harus dapat membuat yang tidak nyata

(*intangible*) menjadi nyata (*tangible*). Sehingga seseorang betul-betul merasakan pelayanan yang begitu cepat, begitu nyata dan kalau ada biaya yang harus dikeluarkan, ia menganggapnya sesuatu yang wajar, Karena pelayanan tersebut sudah dirasakan sebagai suatu yang nyata (*tangible*), karena kesan yang diberikannya. Kesan ini selanjutnya akan membentuk persepsi terhadap pelayanan yang diberikan, akhirnya akan tercipta suatu kepuasan yang dirasakan.

Menurut Walgito (2002) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi. Sugihartono, dkk (2007) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu

baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dialami (Parasuraman dalam Utama, 2003). Selanjutnya Tan (2009) menambahkan bahwa semakin tinggi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, maka semakin puas konsumen tersebut atas kualitas pelayanan. Jadi kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi perusahaan yang akan datang.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2000).

Pertama yaitu *tangible*, adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap. Dari hasil penelitian Zeithmal dan Bitner (2002) bahwa penampilan yang baik adalah penampilan yang menarik, dan pasti ditunjang dengan fasilitas yang dimiliki perawat dan tim medis di Rumah Sakit dan institusi kesehatan, dengan kesan yang rapi, bersih, dan ditingkatkan melalui seragam dan kelengkapannya sebagai cermin penerimaan yang baik, untuk pasiennya agar sesuai harapan yang diinginkan pasien. Bukti fisik menurut Lupiyoadi (2000) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Aspek kualitas pelayanan yang kedua yaitu *reliability*, Adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin

dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Winda (2013) sebanyak 75,5% responden memiliki persepsi bahwa kehandalan perawat yang baik adalah jika perawat mampu memberikan pelayanan pemeriksaan dengan cepat atau mereka menilai kualitas dari segi waktu (*faster*) artinya bahwa pasien memiliki persepsi bahwa jika perawat mampu memeriksa pasien dengan segera maka bagi mereka itulah pelayanan yang berkualitas.

Aspek ketiga *responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang

negatif dalam kualitas pelayanan (Lupioadi, 2000). Dari hasil penelitian Zeithmal dan Binner (1996), pasar konsumen kesehatan adalah bahwa untuk menuju kepuasan konsumen dalam hal ini pasien adalah dengan bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien, tidak membiarkan pasien lama menunggu, serta sebagai perawat adalah tenaga profesional yang seharusnya mudah diakses oleh pasien.

Aspek keempat yaitu *Assurance* (jaminan dan kepastian) dari hasil penelitian Zeithmal dan Bitner (2002) untuk pasar konsumen kesehatan, aspek ini berbicara masalah reputasi institusi kesehatan yang dituju pasien, reputasi dilihat dari pengetahuan, ketrampilan, kepercayaan pasien akan tim pendukung institusi kesehatan, apabila ternyata reputasi yang dihasilkan pasien baik, maka pasien merasa puas.

Aspek *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dari penelitian Bart Smet (dalam Diah 2009) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa

disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stres yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jika penilaian yang diberikan positif terhadap kualitas pelayanan di RST Dr. Soedjono Magelang akan menimbulkan kepuasan bagi pasien peserta BPJS yang berobat di RST Dr. Soedjono Magelang, namun bila penilaian terhadap kualitas pelayanan di RST Dr. Soedjono Magelang negatif, maka pasien cenderung tidak merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wendi (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan hasil analisis regresi secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen (kualitas

pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hipotesis yang diterima yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Luwes Loji Wetan Solo.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Winda (2013) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja, menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivenses*) dengan kepuasan pasien pengguna Askes Sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013.

Hasil kategorisasi dan klasifikasi kepuasan pasien terdapat subjek yang memiliki kepuasan tinggi sebanyak 17 subjek (26,15%), yang memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 44 subjek (67,70%) dan subjek yang memiliki kepuasan rendah sebanyak 4 subjek (6,15%). Hal ini menunjukkan bahwa subjek dalam

penelitian ini secara umum mempunyai kepuasan pada taraf sedang. Melihat hasil uraian diatas subjek yang memiliki penilaian kualitas pelayanan sedang cenderung diikuti dengan kepuasan pasien yang cenderung sedang. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil klasifikasi skor pada subjek skala kualitas pelayanan di RST Dr. Soedjono Magelang menunjukkan bahwa 16 subjek (24,62%) dikategorisasikan menilai kualitas pelayanan yang tinggi, 49 subjek (75,38%) mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan di RST Dr. Soedjono Magelang cukup dan tidak ada yang mempersepsi/menilai rendah kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa subjek dalam penelitian ini secara umum memiliki penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada taraf sedang.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2002) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu: “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” Ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaiknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

PENUTUP

Kesimpulan

Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang positif, semakin tinggi pula kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Sebaliknya semakin kualitas pelayanan dipersepsi sebagai sesuatu yang kurang positif, maka semakin rendah kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. bahwa sumbangan variabel kualitas pelayanan cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RST Dr. Soedjono Magelang. Sumbangan kualitas pelayanan sebesar 50,1% dan memberikan penjelasan bahwa masih terdapat 49,9% faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak RST Dr. Soedjono Magelang

Ditemukannya pasien yang mempunyai kepuasan pada taraf sedang, maka disarankan agar pihak RST Dr. Soedjono Magelang dapat mempertahankan aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (kehandalan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera), *responsiveness* (tanggap dalam memberikan pelayanan dengan tepat), *assurance* (jaminan dalam menumbuhkan rasa percaya pada pasien), dan *emphaty* (perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien dalam memahami apa yang pasien butuhkan). Serta perlu melakukan perbaikan secara berkesinambungan dan inovasi-inovasi tertentu untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Seperti diadakan pelatihan-pelatihan pada tenaga medis yang bertujuan meningkatkan kinerja seluruh tenaga medis. Setiap kepala

penanggung jawab perlu memperhatikan dan mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu saat pembukaan pendaftaran, ketepatan waktu pada saat proses perawatan, visit dokter yang tepat waktu, keramahan tenaga medis, lingkungan rumah sakit dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti tempat tidur yang layak digunakan, jendela atau ventilasi udara, serta gantungan infus.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 50,1% terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Maka dari itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (kualitas produk, emosional, harga dan biaya). Dalam pemilihan subjek peneliti berikutnya lebih baik menentukan usia subjek agar tidak kesulitan dalam proses pengisian skala. Pada saat mengurus ijin penelitian, peneliti selanjutnya sebaiknya merencanakan dan melakukan konfirmasi lebih awal dikarenakan

untuk mendapatkan ijin penelitian dibutuhkan waktu yang cukup lama. Agar sesuai dengan perencanaan awal penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT (2002). *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM UI.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardiyanti, D. A. (2014). Pro kontra BPJS di masyarakat. http://www.kompasiana.com/www.aprielsay.com/pro-kontra-bpjs-di-masyarakat_54f6f45fa333115a078b45b2. Diakses 17 Maret 2015.
- Aryani, D., Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. 17(2),114-126.
- Assauri. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa. jilid1*. Jakarta: PT Gramedia.
- Azwar, S. (2002). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Rajawali Pers.
- Azwar, S. (2003). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bahar, T., Tamin, O., Kusbiantoro, B.S., Frazila, R. B. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor). *Jurnal Simposium XII FSTPT*. 7(1),972-981.
- Chaniotakis, Ioannis E. & Constantine Lympelopoulos. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth. *Managing Service Quality*. 19(2),229-242.
- Depkes RI. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC http://pppl.depkes.go.id/KEPM-ENKES_374-2009_TTG_SKN-2009.pdf Diakses 17 Maret 2015.
- Diah, W. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo Semarang. *Tesis (tidak diterbitkan)*. Semarang: Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program

Pascasarjana Universitas
Diponegoro Semarang.

- Dwiaryani. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17(2),114-126.
- Engel, JF. (1995). *Perilaku Konsumen (Edisi ke enam)*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gronroos & Christian. (1990). Service management and marketing. *International Journal of Service Industry Management*. 5(1),5-20
- Hadi, S. (1994). *Metodologi Research jilid 3*. Yogyakarta: Andi.
- Hidayat. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indarjati, A. (2001). Pelayanan berbasis kebutuhan konsumen. *Jurnal Psikodimensia Kajian*. 1(3),152-160.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2005). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kesehatan, BPJS. (2013). Landasan hukum. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/5>. Diakses 22 Oktober 2014.
- Kesehatan, BPJS. (2013). Sejarah perjalanan jaminan sosial di Indonesia. <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>. Diakses 2 Mei 2015.
- Kesehatan, BPJS. (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan BPJS*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kesehatan, BPJS. (2015). *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kotler, P. (1993). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Jilid I Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, H., Christopher. & Lauren A. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: UI Press.
- Mega. (2015). Ini penjelasan menkes Nila soal banyaknya keluhan pasien BPJS. <http://news.detik.com/berita/2845240/ini-penjelasan-menkes-nila->

[soal-banyaknya-keluhan-pasien-bpjs](#). Diakses 18 November 2015.

- Mowen, J. (1995). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Pustaka Ilmu.
- Mowen, J. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Mosahab, R., Muhamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality customer satisfaction and loyalty: a test of mediation. *Jurnal International Business*. 3(4),72-80.
- Munawaroh & Munjiati.(2005). Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis On Marketing*. 2(6),119-134.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing*. 17(4),460-463.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1),12-40.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business Edisi IV*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekanto, S. (1990). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sofyan, A. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa (Jilid 1)*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugihartono, dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tan, B. D. (2009). *Psikologi Pelayanan Jasa, Hotel, Restoran dan kafe*. Jakarta: Erlangga Group.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (1996). *Managemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Publishing.

- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. OPSI. 1(2), 96-110.
- Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wendi, A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Luwes Loji Wetan Solo). *Skripsi (tidak diterbitkan)*. Fakultas ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Winda, Y. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di rsud lakipadada kabupaten tana toraja. *Skripsi (tidak diterbitkan)*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Sulawesi Selatan.
- Wilkie, W. L.(1994). *Customer Behavior*. New york: John Willey & Sons
- Zeithaml, Valarie A. & Bitner, M. J. (2002). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill.