

Date: 2019-01-04 11:38 UTC

All sources 28 | Internet sources 1 |

[24] <https://4g92mivec.files.wordpress.com/2015/02/materi-sosialisasi-bpjs-kesehatan.pptx>  
0.9% 1 matches

**5 pages, 1542 words**

A very light text-color was detected that might conceal letters used to merge words.

**PlagLevel: selected / overall**

26 matches from 28 sources, of which 28 are online sources.

**Settings**

Data policy: *Compare with web sources, Check against my documents*

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *Reduce PlagLevel*

Whitelist: --

# QUALITY OF SERVICE AND THE AVAILABILITY OF FACILITIES USING HEALTH INSURANCE (BPJS KESEHATAN) PATIENT SATISFACTION

Darianto

S1 Management Studies Program STIE KH Ahmad Dahlan Lamongan  
Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 41 Lamongan  
e-mail: Abuqarni10@gmail.com

Customers need indeed to note in the Ministry of health is required to focus on, in line with the increasing demands of society will be a better service, and the development of technology. This study aims to determine the effect of the quality of service and availability to client satisfaction using health insurance (BPJS Kesehatan) community health center in Lamongan.

Correlation analytic design, cross-sectional approach. All patients health insurance (BPJS Kesehatan) community health center at Lamongan in Pebruari 2016 (503 patients). Simple random sampling with a sample obtained 51 respondents. The independent variable service quality and availability, the dependent variable patient satisfaction. Data using the enclosed questionnaire. Analyzed using analysis multiple linear regression  $p < 0.05$ .

Statistical test results obtained value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ).  $H_1$  accepted then it means there is a significant positive effect together the quality of service and availability to client satisfaction.

It is expected that the quality of services and infrastructure more equipped to support patient satisfaction.

Keywords: Quality of Service, availability of facilities, patient satisfaction, health insurance (BPJS Kesehatan)

# KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN BPJS KESEHATAN

Darianto

Program Studi S1 Manajemen STIE K.H. Ahmad Dahlan Lamongan  
Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 41 Lamongan  
e-mail: Abuqarni10@gmail.com

Kebutuhan pelanggan memang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, dan perkembangan teknologi. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lamongan.

Desain analitik korelasi, pendekatan cross sectional. Seluruh pasien BPJS di UPT Puskesmas Lamongan pada bulan Pebruari 2016 (503 pasien). Dengan Simple random sampling didapatkan sampel 51 responden. Variabel independent kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas, variabel dependent kepuasan pasien. Data menggunakan kuesioner tertutup. Dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan  $p < 0,05$ .

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Maka  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan secara bersama-sama kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Diharapkan kualitas pelayanan dan sarana fisik lebih dilengkapi untuk menunjang kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas, Kepuasan pasien, BPJS Kesehatan

Pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, dan perkembangan teknologi. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan UPT Puskesmas Lamongan di Kabupaten Lamongan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan pelayanan dan kualitas. Untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada

pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga menggunakan BPJS kesehatan yang banyak pesaingnya adalah kepuasan pasien. Oleh karena itu UPT Puskesmas Lamongan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan kualitas pelayanan menggunakan BPJS agar kepuasan pasien meningkat.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain karakteristik pasien, sarana fisik/fasilitas, Jaminan, kepedulian dan kehandalan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, kualitas produk atau jasa, harga dan biaya.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja lebih baik daripada harapan, maka itulah yang dinamakan kepuasan.

Desain penelitian ini yang digunakan adalah analitik koresional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Analitik koresional yaitu penelitian yang menghubungkan antara dua variabel pada situasi atau kelompok subyek. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010). Sedangkan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independent dan variabel dependent hanya suatu saat (Nursalam, 2008).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lamongan selama bulan Februari 2016 sebanyak 503 orang. Dengan Simple random sampling didapatkan sampel 51 responden. Sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% (Arikunto, 2010).

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sanusi, 2014). Variabel independent kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas, variabel dependent kepuasan pasien. Data menggunakan kuesioner tertutup. Dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan  $p = 0,05$ . Jadi analisis regresi berganda digunakan jika jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2010).

Tabel 1 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.705	.122		5.800	.000
Kualitas	.412	.114	.479	3.606	.001
fasilitas	.344	.096	.475	3.579	.001

a. Predictors: (Constant), fasilitas, Kualitas

b. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan data di atas didapatkan bahwa nilai signifikan untuk kualitas pelayanan adalah 0,001 ( $p = 0,05$ ) yaitu H1 diterima artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel ketersediaan fasilitas didapatkan nilai signifikan 0,001 ( $p = 0,05$ ) maka H1 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model		Sum of	Mean	F	Sig.
		Squares	df		
1	Regression	15.911	2	7.956	170.059 .000 <sup>a</sup>
	Residual	2.246	48	.047	
	Total	18.157	50		

a. Dependent Variable: kepuasan

Pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 170,059 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (P value) sebesar 0,000  $< 0,05$ . Atas dasar perbandingan tersebut, maka  $H_0$  ditolak atau berarti variabel kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien.

1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan sendiri bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan (Tjiptono, 2012). Apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

2) Pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS). Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka UU BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawabnya dan

sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja BPJS tersebut secara transparan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No.71, tahun 2013 yang termasuk PPK 1 (Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama) adalah Puskesmas, Klinik, Rumah Sakit kelas D, praktik dokter atau dokter gigi. Arah pembangunan kesehatan adalah meningkatkan mutu, jangkauan dan pemerataan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dalam upaya mencapai tujuan tersebut maka penyediaan sarana/fasilitas pelayanan kesehatan sangat penting artinya.

3) Pengaruh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan pelayanan produk yang dirasakan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja atau pengalaman jatuh jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika itu sesuai harapan, pelanggan puas. Jika memang melebihi harapan pelanggan sangat puas atau senang.

Fonell (1992) dalam Lupiyoadi (2013) mengemukakan banyak manfaat bagi perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran. Perusahaan jasa mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

## Kesimpulan

- 1) Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lamongan.
- 2) Secara parsial, ketersediaan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lamongan.
- 3) Secara simultan kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien menggunakan BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Lamongan.

## Saran

- 1) Bagi UPT Puskesmas Lamongan  
Diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang sudah baik dan meningkatkannya untuk menunjang tingkat kepuasan pasien.
- 2) Bagi Responden  
Diharapkan lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan untuk pasien.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan bisa mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan metode lain, variabel lain atau populasi yang lebih luas.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Kotler, Philip and Kelvin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasara Jasa, Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prrilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Malang: Buntara Media

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. edisi sembilan. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi