

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI UPTD. PUSKESMAS LEMPAKE**

**Wahyu Nuviana<sup>1</sup>, Muhammad Noor<sup>2</sup>, Jauchar B<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPTD. Puskesmas Lempake.*

*Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian asosiatif atau uji hipotesis yaitu penelitian yang menjelaskan dan mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Definisi operasional meliputi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien, dimana seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPTD. Puskesmas Lempake sebagai populasi dan jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik penelitian lapangan dan teknik kepustakaan, alat pengukur data yang digunakan adalah skala Likert, teknik analisis data meliputi : uji validitas dan reliabilitas, analisis koefisien sederhana (korelasi product moment) dan analisis regresi sederhana.*

*Berdasarkan analisis data serta pengujian hipotesis yang dilaksanakan dengan menggunakan rumus korelasi product moment, ternyata hipotesis yang diajukan dapat diterima untuk  $N = 96$ , dimana harga  $R$  diperoleh sebesar 0,708 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pengguna BPJS Kesehatan di UPTD. Puskesmas Lempake.*

***Kata Kunci :*** Pelayanan, kepuasan

## **Pendahuluan**

BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Hadirnya BPJS Kesehatan merupakan langkah maju karena memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Manfaat program jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan sangat besar dan pelayanannya

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : via.pyoel@yahoo.com

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pun komprehensif mulai dari promotif, preventif, kuratif, sampai rehabilitatif. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat menjadi ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, yaitu pihak pemberi pelayanan (puskesmas) dan pihak penerima pelayanan (pasien). Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan berdasarkan sudut pandang pihak puskesmas, tetapi juga harus melibatkan sudut pandang pasien. Mengukur kualitas pelayanan lebih sulit daripada mengukur kualitas barang. Konsep kualitas pelayanan yang populer adalah konsep *servqual* (*Service Quality*) oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml. Meskipun konsep tersebut sudah berusia lebih dari dua puluh tahun, konsep ini tetap merupakan konsep yang paling banyak digunakan di seluruh dunia dalam hal pelayanan (Irawan, 2009). Konsep tersebut berisi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Parasuraman et al., 1988).

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pengertian Pelayanan***

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009: 226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan menurut pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah yang menyatakan bahwa “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang

lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya” (Moenir, 2005: 16). “pelayanan adalah perihal atau tata cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011: 794), kemudian “pelayanan adalah suatu usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri” (Suparlan, 2003 : 102).

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Dwiyanto dkk, (2010: 14) berpendapat bahwa pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan pelayanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

### ***Pengertian Pelayanan Kesehatan***

Pelayanan kesehatan dapat dijelaskan sebagai upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Levey dan Loomba, 1973, dalam Azwar, 2010). Notoatmojo (2003: 89) secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan mempunyai porsi yang besar.

### ***Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan***

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus mempunyai persyaratan pokok, menurut Azwar (2000), persyaratan pokok tersebut adalah :

1. Tersedia (*available*) dan Berkesinambungan (*continous*)

Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada saat dibutuhkan.

2. Dapat Diterima (*acceptable*) dan Wajar (*appropriate*)

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah Dicapai (*accessible*)

Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.

4. Mudah Dijangkau (*affordable*)

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

5. Bermutu (*quality*)

Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

### ***Pengertian Kualitas Pelayanan***

Tjiptono (2010: 24) yang mengatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mauludin (2010: 67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Menurut Kotler (2012: 49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti

rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

### ***Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)***

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab 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). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang membayar iur atau iurannya dibayar oleh pemerintah. (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

### ***Pengertian Kepuasan Pasien***

Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono; 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

#### 1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) **Minat Berkunjung Kembali**  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) **Kesediaan Merekomendasikan**  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
  - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien***

Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini puskesmas dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

### ***Definisi Konsepsional***

Guna mempertegas kembali penelitian pengertian konsep utama dalam penelitian ini, maka dikemukakan beberapa definisi konsepsional adalah :

- a. Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Berdasarkan masalah yang diteliti maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independent*) Kualitas Pelayanan (X) sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pasien (Y).

#### ***Definisi Operasional***

Secara teoritis batasan-batasan tentang variabel-variabel atas penulisan ini telah disampaikan, untuk mempertegas batasan tersebut maka dikemukakan pula penjelasan secara operasional tentang pengertian batasan tersebut. Seperti yang telah diketahui bahwa pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan

kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat, apabila pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka mereka akan terus mempercayakan pelayanan jasa kesehatan mereka di Puskesmas Lempake. Sebaliknya apabila pasien tidak merasa puas, maka mereka akan beralih ke puskesmas lain.

Variabel-variabel penelitian yang diukur dalam penelitian ini meliputi variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Variabel terikat (Y), yaitu tingkat kepuasan yang diperoleh pasien setelah mendapatkan pelayanan jasa kesehatan dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lempake, sedangkan variabel bebas (X), dalam penelitian ini yaitu atribut kerja puskesmas.

Adapun indikator-indikator dari kualitas pelayanan (variabel independen) adalah sebagai berikut :

- a. Bukti langsung, meliputi tampilan dari peralatan fisik, perlengkapan, karyawan, hingga alat komunikasi yang digunakan oleh sebuah layanan.

- b. Keandalan, mencakup dua hal pokok, yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- c. Daya tanggap, adalah kemampuan dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat
- d. Jaminan, adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan diri untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan.
- e. Empati, adalah perhatian yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan indikator-indikator dari kepuasan pasien (variabel dependen) menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, antara lain :

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait
- c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini, untuk dapat memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan beberapa cara, yaitu :

- a. Penelitian Lapangan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan penelitian atau pengamatan langsung kepada objek penelitian. Adapun cara yang digunakan adalah :

- 1. Observasi, yaitu melakukan suatu pengamatan terhadap tempat yang dijadikan objek penelitian.
  - 2. *Interview*, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab atau wawancara langsung mengenai pelayanan BPJS Kesehatan dan kelengkapan sarana yang menunjang pelayanan BPJS Kesehatan dengan karyawan guna memperoleh bahan masukan untuk menunjang penulisan ini.
  - 3. Kuisisioner, yaitu suatu cara untuk memperoleh data dengan jalan mengedarkan daftar pertanyaan kepada para pasien pengguna BPJS di Puskesmas Lempake.
- b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data yang diperlukan dengan membaca buku-buku *literature* yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan dan kepuasan pasien, dan catatan-catatan lainnya yang ada hubungannya dengan penyusunan skripsi ini.

**Teknik Analisis Data**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuisioner ini valid dan reliabel, maka perlu diuji validitas dan uji reliabilitas atas butir-butir pertanyaan pada kuisioner. Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuisioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2001). Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS for windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

Untuk uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel, suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Pengujian dilakukan dengan program *SPSS 20 for windows*.

**Hasil Penelitian**

**Bukti Langsung Kualitas Pelayanan**

Bukti Langsung adalah bukti konkret kemampuan puskesmas untuk menampilkan yang terbaik bagi pasien. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan tenaga kesehatan, pada indikator bukti langsung penulis mengajukan dua pertanyaan, dengan data tersaji sebagai berikut :

**Kelengkapan Peralatan yang Dimiliki oleh UPTD. Puskesmas Lempake**

No.	Jawaban	Persentase	Jumlah
1	Sangat Lengkap	11,5%	11
2	Lengkap	62,5%	60
3	Cukup Lengkap	21,9%	21
4	Tidak Lengkap	3,1%	3
5	Sangat Tidak Lengkap	1%	1
Total		100%	96

Sumber : Kuesioner diolah, Maret 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab (sangat lengkap) sebanyak 11 orang, responden yang menjawab (lengkap) sebanyak 60 orang, responden yang menjawab (cukup lengkap)

sebanyak 21, responden yang menjawab (tidak lengkap) sebanyak 3 orang dan responden yang menjawab (sangat tidak lengkap) sebanyak 1 orang.

Menurut pendapat responden kelengkapan peralatan di puskesmas berada pada level lengkap yaitu sebanyak 60 responden dari total responden, karena dengan kelengkapan peralatan di puskesmas maka proses pelayanan kesehatan akan lebih lancar. Kelengkapan peralatan di puskesmas sangat diperlukan jika suatu saat pasien memerlukan segera. Meskipun demikian terdapat beberapa responden di lapangan yang menyatakan bahwa peralatan yang tersedia di puskesmas masih tidak lengkap ketika pasien sedang membutuhkan alat tertentu.

### **Kehandalan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

Kehandalan adalah kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. Pada indikator kehandalan penulis mengajukan dua pertanyaan, antara lain :

#### **Kesesuaian Prosedur Pemberian Obat oleh Perawat**

No.	Jawaban	Persentase	Jumlah
1	Sangat Sesuai	10%	10
2	Sesuai	59%	57
3	Cukup Sesuai	25%	24
4	Tidak Sesuai	6%	5
5	Sangat Tidak Sesuai	0%	0
Total		100%	96

Sumber : Kuesioner diolah, Maret 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab (sangat sesuai) sebanyak 10 orang, responden yang menjawab (sesuai) sebanyak 57 orang, responden yang menjawab (cukup sesuai) sebanyak 24, responden yang menjawab (tidak sesuai) sebanyak 5 orang dan tidak ada responden yang menjawab (sangat tidak sesuai).

### **Penghitungan Korelasi Sederhana**

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk menjelaskan kekuatan hubungan antara dua variabel, apakah hubungan tersebut erat, lemah ataupun tidak erat dan untuk dapat mengetahui arah hubungan kedua variabel tersebut, apakah korelasi bernilai positif atau bernilai negatif. Rumus yang digunakan dalam penghitungan korelasi ini adalah korelasi *product moment*, korelasi *product moment* digunakan untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dan digunakan untuk menyatakan besarnya hubungan variabel satu terhadap variabel lain. Berikut adalah hasil penghitungan korelasi *product moment* :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{96.92181 - (3787)(2296)}{\sqrt{\{96.152929 - (3787)^2\}\{96.56370 - (2296)^2\}}} \\
 &= \frac{88493376 - 8694952}{\sqrt{\{14681184 - 14341369\}\{5411520 - 5271616\}}} \\
 &= \frac{154424}{\sqrt{\{339815\}\{139904\}}} \\
 &= \frac{154424}{\sqrt{47541477760}} \\
 &= \frac{154424}{218040,08} \\
 &= 0,708
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan korelasi menggunakan bantuan SPSS 20 adalah sebagai berikut :

**Perhitungan Korelasi *Product Moment* dengan SPSS 20**  
**Correlations**

Correlations		Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	96	96
Kepuasan pasien	Pearson Correlation	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Kuesioner diolah, Maret 2018

Hasil korelasi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah sebesar 0,708. Besaran angka korelasi menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada dalam kategori “kuat”, sementara nilai positif menunjukkan pola hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah searah, jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

**Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bernilai positif atau negatif dan untuk

memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

### Hasil Regresi Sederhana

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.496	2.780

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

Sumber : Kuesioner diolah, Maret 2018

Dari hasil perhitungan regresi di atas menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebesar 0,708. Dimana pengaruh tersebut merupakan kategori “kuat” dan menunjukkan arah yang positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Untuk mengukur kecocokan atau ketepatan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien digunakan koefisien determinasi (R Square). Dari hasil perhitungan R Square diperoleh sebesar 0,502 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,708^2$ . Hal ini berarti 0,502 atau 50,2% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebanyak 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Uji koefisien regresi sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

#### Hasil Perhitungan Koefisien Regresi Sederhana X terhadap Y dengan SPSS

20

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.990	1.865		3.212	.002
1 kualitas_pelayanan	.454	.047	.708	9.726	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_pasien

Sumber : Kuesioner diolah, Maret 2018

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi  $Y=5,990+0,454X$ , konstanta sebesar 5,990 artinya jika kualitas pelayanan bernilai 0 maka kepuasan pasien bernilai positif sebesar 5,990. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,454, artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,454. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, apabila semakin meningkat angka kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan pula angka kepuasan pasien.

### **Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan program SPSS 20 pada di atas, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima, namun apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_a$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di UPTD. Puskesmas Lempake”, diterima.

### **Pembahasan**

Menurut Parasuraman (2001:165) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila layanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Kualitas pelayanan didasari oleh beberapa indikator antara lain : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

1. Kualitas pelayanan pada UPTD. Puskesmas Lempake dilihat dari indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Berdasarkan analisis regresi diperoleh R square sebesar 0,502, hal ini menunjukkan bahwa sebesar 50,2% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Berdasarkan koefisien regresi diperoleh persamaan  $Y=5,990+0,454X$ , artinya apabila nilai kualitas pelayanan sebesar 0 maka nilai kepuasan pasien adalah sebesar 5,990 dan apabila nilai kualitas pelayanan naik sebesar 1 satuan maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 0,454.

#### ***Saran***

1. Pihak UPTD. Puskesmas Lempake agar memberikan tanggapan terhadap keluhan-keluhan pasien dalam jangka waktu maksimal tiga hari, agar

permasalahan yang dikeluhkan pasien cepat teratasi, sehingga perbaikan kualitas pelayanan dapat sesuai dengan harapan dari masyarakat

2. Petugas kebersihan agar lebih memperhatikan kebersihan toilet dan melaporkan kepada pihak yang bersangkutan apabila fasilitas toilet perlu diperbaiki.
3. Petugas kesehatan diharapkan untuk lebih bersikap adil terhadap pasien agar kecenderungan melakukan diskriminasi terhadap pasien berkurang, serta komunikasi dan keramahan yang lebih baik lagi, terutama petugas di bagian pendaftaran, karena petugas di bagian tersebut merupakan petugas yang paling pertama berinteraksi dengan pasien. Apabila petugas melayani dengan sikap yang kurang ramah hal ini tentu saja akan mempengaruhi kondisi psikologis pasien.

### **Daftar Pustaka**

- Achmad, Zein. (2009). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Agus Dwiyanto. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, Fandi, 2010, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Azwar, Azrul. (2000). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mahmoedin, H.As, 2010. *Etiket Pelayanan Bank,PT*. Gunung Agung, Jakarta
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi(Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta