

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI

Dian Utari

STIE Mulia Darma Pratama

E-mail: dian_utary@yahoo.com

ABSTRAK

Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI? (2) Apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI? Tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui apakah secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI, (2) Untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI. Metode analisis yang digunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian adalah hasil uji F dapat kesimpulannya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,847 > 2,313$), jadi hipotesis nol ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Secara parsial Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,313 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa keandalan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,936 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa daya tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,334 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,382 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa perhatian (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,208 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Formulations of the issues discussed in this study are: (1) whether there is simultaneously a significant influence between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to services in hospitals BPJS Palembang BARI? (2) Do partially a significant difference between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to services in hospitals BPJS Palembang BARI? Purpose and benefits of this research are: (1) To determine whether there is simultaneously a significant influence between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to services BPJS in hospitals Palembang BARI, (2) To determine whether the partially contained

significant influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles to services in hospitals BPJS Palembang BARI. Method analysis used Multiple Linear Regressions. Results of the study is the F test results can be the conclusion of $F_{test} > F_{table}$ ($6.847 > 2.313$), so the null hypothesis is rejected it can be concluded that the variable reliability (X_1), responsiveness (X_2), assurance (X_3), attention (X_4), and the physical evidence (X_5) jointly affects customer satisfaction (Y). Test results obtained by partial $t_{test} > t_{table}$ ($-2.313 < 1.680$), so the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, that the reliability (X_1) had no significant effect on customer satisfaction (Y). The test results obtained $t_{test} > t_{table}$ ($1.936 > 1.680$), so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that responsiveness (X_2) significantly affects customer satisfaction (Y). The test results obtained $t_{test} > t_{table}$ ($2,334 > 1,680$), so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that guarantee (X_3) significantly affects customer satisfaction (Y). The test results obtained $t_{test} > t_{table}$ ($3.382 > 1.680$), so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, that attention (X_4) significantly affects customer satisfaction (Y). The test results obtained $t_{test} > t_{table}$ ($-2.208 < 1.680$), so the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted, that the physical evidence (X_5) had no significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords : *reliability, responsiveness, assurance, attention, and the physical evidence, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Saat ini, rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan tumbuhnya rumah sakit swasta menjadikan rumah sakit sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berdasar pada manajemen layaknya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit. Melihat perkembangan rumah sakit saat ini, dimana rumah sakit sebagai sebuah usaha atau industri yang mempunyai banyak tenaga sesuai dengan proporsi keahliannya serta memerlukan modal yang besar serta tidak ketinggalan dengan menyediakan layanan yang berhubungan dengan teknologi

mutakhir, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan tugasnya di rumah sakit. Menurut Muninjaya (2011:23), saat ini rumah sakit harus dapat menyesuaikan perkembangan teknologi medis untuk menunjang kemudahan-kemudahan dalam mendeteksi berbagai kemungkinan penyakit yang ada pada pasien, hal ini juga akan mempermudah dalam hal pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan.

Rumah sakit perlu melakukan upaya-upaya dalam peningkatan pelayanan dan diharapkan dapat berkembang, mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit tersebut dan kompetensi kualitas pelayanan jasa rumah sakit saat ini. Upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari layanan kesehatan yang berasal dari layanan medis, non medis, maupun yang berkaitan pelayanan kesehatan lainnya, pelayanan jasa itulah yang akan dirasakan oleh pasien, jika pasien merasa nyaman dan terpuaskan maka dapat dijadikan sumber pendapatan, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit

perlu mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Muninjaya (2011:25), jenis jasa pelayanan yang disediakan oleh institusi penyedia jasa layanan kesehatan harus bersifat menyeluruh yang meliputi: pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan, promosi kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi. Institusi penyedia layanan kesehatan juga dibedakan berdasarkan tingkat pelayanan yang tersedia yaitu:

1. Pelayanan strata 1, yang menyediakan jasa layanan kesehatan dasar.
2. Pelayanan strata 2, yang menyediakan pelayanan kesehatan spesialis terbatas.
3. Pelayanan strata 3, yang menyediakan pelayanan spesialis lengkap.

Jasa layanan kesehatan di rumah sakit adalah menangani penyakit yang diderita pasien dengan cepat dan akurat, oleh karena itu dibutuhkan keramahan dan kesigapan para dokter, kecepatan pelayanan para perawat dan juga pegawai di rumah sakit yang bersangkutan, sehingga diharapkan akan terbentuk kepuasan pada pengguna jasa rumah sakit, dan pasien akan menaruh kepercayaan dan komitmen terhadap rumah sakit dan akhirnya akan kembali menggunakan jasa di rumah sakit tersebut di masa mendatang.

Permasalahan penting yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit khususnya RSUD Palembang BARI adalah pelayanan yang diukur dengan adanya bukti fisik baik dari pegawai maupun rumah sakit, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap dari perawat maupun dokter, adanya jaminan baik keamanan maupun kelancaran dalam proses berobat, dan adanya empati yang diberikan pasien sehingga menciptakan suatu kepuasan. Menurut Kotler dalam Laksana (2008:63), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2014:76) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat.

Menurut Tjiptono (2014:46), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2013:65) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) *Realibilitas/keandalan (reliability)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) *Daya Tanggap (responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) *Jaminan (assurance)* mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) *Empati (empathy)* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas

kebutuhan individual para pelanggan (5) *Bukti fisik (tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Pada penelitian ini memfokuskan pada pelayanan rawat inap di rumah sakit RSUD Palembang BARI yang merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian, hal ini disebabkan jumlah pasien rawat inap dari satu periode ke periode dan dari waktu ke waktu semakin bertambah dengan hari perawatan yang juga semakin lama tergantung dari tindakan dan jenis penyakit yang diderita, sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diperkirakan mengalami peningkatan terus di masa mendatang yang dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit. Di samping hal tersebut, dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pihak rumah sakit diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang lebih, hal ini juga berkaitan dengan arah kebijakan rumah sakit yang berorientasi menjadi rumah sakit kelas dunia yang mampu mengimplikasikan standar-standar pengelolaan rumah sakit yang diakui dan disepakati oleh dunia internasional. Pada penelitian ini pasien yang diteliti adalah pasien yang menjalani rawat inap di RSUD Palembang BARI yang menggunakan kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

BPJS sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang penyelenggaraan asuransi secara nasional, yang dalam pelaksanaannya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 tahun 2011. Sesuai UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Sedangkan berdasarkan UU No 24 tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia diantaranya lembaga Asuransi jaminan kesehatan PT. Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Menurut Depkes (2012), bahwa transformasi PT. Askes dan PT. Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya tahun 2015 giliran PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

RSUD Palembang BARI sebagai salah satu dari rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS. Berdasarkan data yang didapatkan, jumlah pasien yang menggunakan BPJS di rawat inap pada tahun 2012-2015 dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Inap di RSUD Palembang BARI Yang Menggunakan BPJS Periode 2012 - 2015

No.	Tahun	Jumlah
1.	2012	373 orang
2.	2013	509 orang
3.	2014	624 orang
4.	2015	794 orang

Sumber : RSUD Palembang BARI (data diolah)

Dari tabel di atas jumlah pasien yang menggunakan BPJS pada tahun 2012 sebanyak 373 orang, pada tahun 2013 sebanyak 509 orang dan pada tahun 2014 sebanyak 624 orang, serta pada tahun 2015 sebanyak 794 orang, adapun paket pelayanan yang disediakan bagi pasien miskin yang menggunakan BPJS antara lain

seperti jaminan rawat jalan maupun rawat inap ke kelas III atau bangsal, mendapatkan obat-obatan yang telah disediakan BPJS mendapatkan jaminan untuk pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, rontgen, USG dan lain-lain. Namun demikian permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu

diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan adanya empati yang diterima pasien sehingga akan menciptakan kepuasan.

Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja yang berupa kesembuhan dirinya atau kepuasan keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap di rumah sakit. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien pihak manajemen rumah sakit dapat bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang permasalahan di atas,

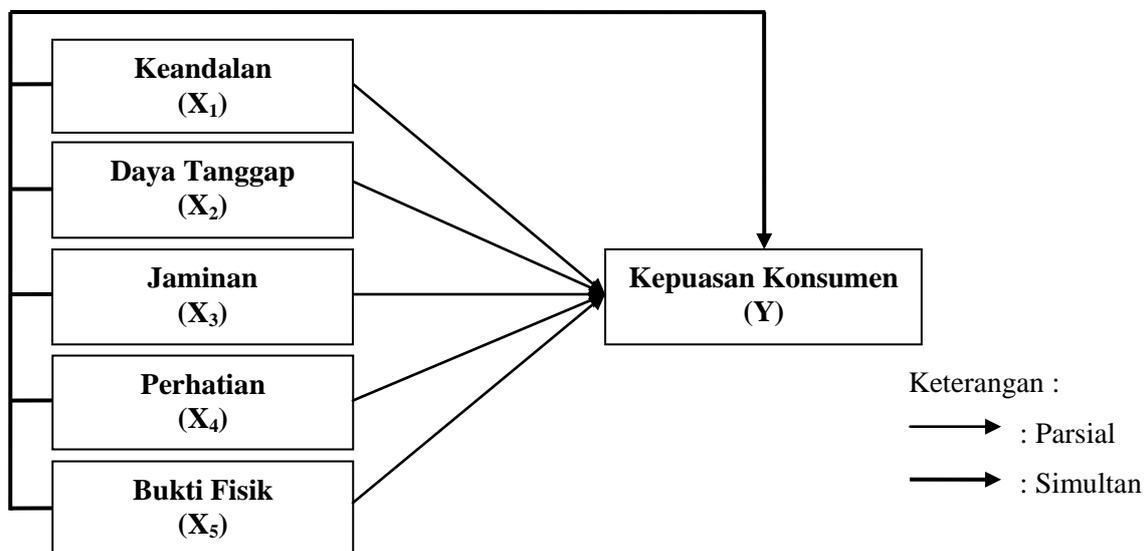
permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan penelitian ini adalah :

- a. Apakah secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI?
- b. Apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI?

Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir menunjukkan semua variabel yang diteliti, baik pokok maupun variabel lain yang menyertainya. Seluruh variabel yang dilibatkan dalam penelitian tersebut dapat dijelaskan keterkaitannya secara sistematis dalam teori ini untuk diuji.

Untuk lebih jelasnya, hubungan keduanya dapat ditunjukkan pada bagan keterkaitan dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Ho : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI.

Ha : diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD Palembang BARI yang beralamat di Jalan Panca Usaha No.1 Kel. 5 Ulu, Seberang Ulu I, Palembang Tel. (0711) 519211. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Palembang BARI.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari berbagai literatur, seperti buku, internet, dan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan cara, yaitu :

a. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pasien yang pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI. Hal ini dilakukan untuk melengkapi informasi mengenai pelayanan.

b. Kuesioner diberikan berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Jawaban yang masih bersifat kategoris tersebut kemudian diubah dengan cara diberi nilai (bobot) berskala. Skala yang digunakan adalah skala likert yang digunakan 1 sampai 5, dengan pemetaan sebagai berikut:

Skala 5 = Sangat Puas (SP)

Skala 4 = Puas (P)

Skala 3 = Cukup Puas (CP)

Skala 2 = Tidak Puas (TP)

Skala 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

c. Studi Pustaka, untuk melengkapi keakuratan dan hasil penelitian, maka dalam pelaksanaan penelitian menggunakan studi pustaka. Hal ini bertujuan mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Melalui berbagai buku (literatur) yang memiliki kaitan dengan pembahasan dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS di RSUD Palembang BARI.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian *Sampling Aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/aksidental bertemu dengan peneliti pada saat penyebaran kuesioner di RSUD Palembang BARI, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010: 67). Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 50 orang pasien rawat inap pengguna BPJS di RSUD Palembang BARI.

Teknik Uji Coba Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* (Sugiyono, 2010: 274).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2010: 258). Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu dengan teknik belah dua. Teknik ini diperoleh dengan membagi item-item yang sudah valid secara acak menjadi dua bagian. Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total untuk masing-masing item belahan. Selanjutnya skor total belahan pertama dan belahan kedua dicari korelasinya dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* (Sugiyono, 2010: 276).

Teknik Analisis Data

Analisis dengan menggunakan perhitungan angka-angka yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu sebagai dasar pertimbangan dalam menentukan masalah:

a. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI adalah teknis analisis kuantitatif dengan menggunakan persamaan regresi berganda (*regression*). Persamaan berganda yang dilakukan adalah sebagai berikut menurut Sugiyono (2010: 294):

$$Y = a + b_1X_1 + a + b_2X_2 + a + b_3X_3 + a + b_4X_4 + a + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan Konsumen
a	: Nilai konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien Regresi
X_1	: Keandalan (<i>Reliability</i>)
X_2	: Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
X_3	: Jaminan (<i>Assurance</i>)
X_4	: Perhatian (<i>Empathy</i>)
X_5	: Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
e	: Standar Error

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2010:66).

c. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F statistik dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model hipotesis yang digunakan dalam Uji F ini adalah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$: artinya secara simultan (bersama-sama) variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$: artinya secara simultan (bersama-sama) variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Priyatno (2010:67), rumus F_{hitung} dapat dicari dengan cara.

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

dimana :

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data atau kasus

k : jumlah variabel independen

d. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk setiap variabel bebas (X) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$: artinya secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$: artinya secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Sugiyono, (2010:250), t_{hitung} dapat dicari dengan cara.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

t : t_{hitung}

r : koefisien korelasi

n : jumlah sampel

Metode kualitatif adalah metode analisis data yang diukur dengan cara memberikan penjelasan dalam bentuk kata-kata atau dalam kalimat. Analisis kualitatif dalam penelitian ini mengenai analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Palembang BARI.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Menurut Kotler (2008:43) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Tjiptono (2005:28) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sementara itu, menurut Tjiptono (2005: 36) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai

dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa asuransi/pelayanan menurut Philip Kotler (2007:231) adalah dipengaruhi 5 dimensi mutu pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, seperti tepat waktu, konsisten dan kecepatan dalam pelayanan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Kemampuan atas pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen, yaitu: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

4. *Empathy* (empati)

Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan mempunyai pengertian dan pengetahuan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik.

5. *Tangible* (bukti fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yaitu penampilan peralatan fisik, peralatan personel dan media komunikasi.

Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dari barang yang kelihatan (Fandi Tjiptono, 2008: 88).

- a. *Intangibility*, layanan yang tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar dan diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. *Inseparability*, layanan ini tidak dapat dibedakan menjadi fase menciptakan dan fase mengonsumsi karena layanan biasanya dijual terlebih dahulu, barulah kemudian di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Variability*, layanan ini bersifat variable karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut dapat dihasilkan.
- d. *Perishability*, pelayanan berarti jasa yang tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberikan.

Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi, (2006: 184-186), ada 5 kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut :

- a. Kesenjangan persepsi manajemen adalah perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan konsumen, komunikasi dari atas ke bawah kurang

memadai, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

- b. Kesenjangan spesifikasi kualitas adalah kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak memadainya penyusunan tujuan.
- c. Kesenjangan penyampaian jasa adalah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*) kesenjangan ini terutama disebabkan oleh: ambiguitas peran, konflik peran, kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan, kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian dari atasan yaitu sistem penilaian dan sistem imbalan, (*perceived control*) yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan, atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan, *team work* yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama.
- d. Kesenjangan komunikasi pemasaran adalah kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
- e. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan adalah perbedaan persepsi antara jasa yang di rasakan dan yang diharapkan oleh konsumen.

Ada beberapa faktor yang biasanya dijadikan indikator dalam mengevaluasi jasa antara lain sebagai berikut Fandi Tjiptono, (2002: 116) :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, yang memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf dan karyawan untuk

- membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
 - e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Ada beberapa kriteria yang mencirikan pelayanan dan sekaligus membedakannya dari barang adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan merupakan output tak berwujud.
- b. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventaris tetapi dapat dikonsumsi dalam produktivitas.
- c. Terdapat hubungan yang langsung dan erat dengan konsumen melalui proses pelayanan.
- d. Konsumen berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- e. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada konsumen.
- f. Pelayanan tidak diproduksi secara massal.
- g. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- h. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.

Kepuasan Konsumen

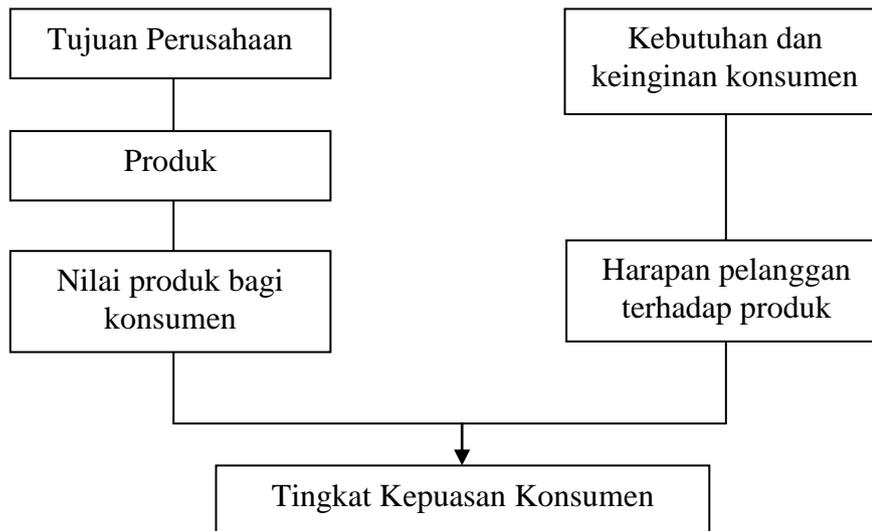
Menurut Kotler (2005: 70) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Sedangkan menurut Sumarwan (2003:322), kepuasan konsumen merupakan dampak dari

perbandingan antara harapan sebelum dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk tersebut. Menurut Husein, (2005:50) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya, seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi konsumen dalam waktu yang lama. Menurut Zulian Yamit (2005:78), Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Dari definisi tersebut bahwa kepuasan konsumen adalah hasil membandingkan harapan dan kenyataan atau hasil dari suatu produk barang atau jasa. Indikator untuk mengukur kepuasan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Ketepatan pelayanan
- b. Ramah dan sopan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Keluhan konsumen
- e. Kecakapan dan pengetahuan pegawai

Jadi tingkat kepuasan itu adalah perasaan senang setelah mengalami dengan kinerja dan harapannya Kotler (2002: 46). Dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen akan mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerjanya sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, bila kinerjanya lebih rendah dibandingkan dengan harapan, maka konsumen akan merasa kecewa. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen. Konsep kepuasan konsumen sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2008: 73) ditunjukkan pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Konsep Kepuasan Konsumen

Sumber: Tjiptono (2008: 73)

Definisi kepuasan dari beberapa uraian diatas dan secara umum dapat diartikan sebagai antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen. Konsumen mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing layanan sesuai dengan sejauh mana harapan terpenuhi atau terlampaui. Pada dasarnya konsumen mengharapkan memperoleh produk yang memiliki manfaat pada tingkat harga yang dapat diterima. Untuk mewujudkan keinginan konsumen tersebut maka setiap perusahaan berusaha secara optimal untuk menggunakan seluruh aset dan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan nilai dan memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Layanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

Strategi Penanganan Keluhan Konsumen

Menurut Tjiptono (2008: 75) menyatakan bahwa ada aspek penting dalaman penanganan keluhan konsumen, yaitu :

- a. Empati konsumen yang mengeluh atau ada sesuatu yang tidak berkenan, perusahaan perlu bersikap empati karena bila tidak, maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendapatkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi akan menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan merupakan hal yang penting dalam penanganan keluhan. Apabila konsumen tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan konsumen tersebut akan merasa puas. Dan bila konsumen puas dengan cara penanganan keluhan, maka besar kemungkinan ia akan menjadi konsumen perusahaan kembali.
- c. Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan perusahaan

- harus memperhatikan aspek kewajiban dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hal ini yang diharapkan tentunya adalah *win-win* (realistis, fair, dan proporsional), dimana konsumen dan perusahaan jasa sama-sama diuntungkan.
- d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan, hal ini penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, sarana, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Disini diperlukan metode yang mudah dan tidak mahal, dimana konsumen dapat menyampaikan keluhannya.

Teknik Pengukuran Kepuasan

Cara mengukur kualitas jasa dapat berfokus pada dua macam riset, yaitu: riset konsumen dan riset *non*-konsumen. Riset konsumen mengkaji perspektif konsumen mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta meliputi aspek-aspek seperti komplain konsumen, survey purna jual, wawancara kelompok fokus, dan *survey* kualitas jasa. Sedangkan, riset *non*-konsumen berfokus pada perspektif karyawan mengenai kelemahan dan kekuatan perusahaan, serta kinerja karyawan, dan juga dapat menilai kinerja jasa pesaing dan dapat dijadikan basis perbandingan (Tjiptono, 2008: 76).

Dimana pengukuran ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2008: 78) Teknik pengukuran kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Pengukuran dilakukan secara langsung lewat pertanyaan tertentu dengan skala berikut: sangat tidak puas, puas, tidak puas, netral, dan sangat puas (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari

perusahaan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

4. Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa naik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*Importance performance rating*).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Setelah data-data terkumpul maka dilakukan suatu analisis data. Analisis data merupakan suatu proses mengolah data dari penyebaran angket yang telah dilakukan. Dari analisis data akan didapat hasil yang nantinya dipakai untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, yang dalam pengolahan datanya akan dibantu dengan menggunakan alat bantu yaitu program aplikasi statistik SPSS 20.0 for windows. Adapun tahapan-tahapan analisis dalam penelitian ini meliputi :

Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dengan variabel. Uji ini dilakukan untuk mengukur data yang telah di dapat setelah penelitian. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur melakukan tugasnya mencapai sasarannya. Data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Untuk memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Adapun hasil dari uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1.	Keandalan (X_1)			
	Item 1	0,745	0,279	Valid
	Item 2	0,596	0,279	Valid
	Item 3	0,732	0,279	Valid
	Item 4	0,718	0,279	Valid
2.	Daya Tanggap (X_2)			
	Item 1	0,691	0,279	Valid
	Item 2	0,887	0,279	Valid
	Item 3	0,887	0,279	Valid
	Item 4	0,717	0,279	Valid
3.	Jaminan (X_3)			
	Item 1	0,613	0,279	Valid
	Item 2	0,637	0,279	Valid
	Item 3	0,341	0,279	Valid
	Item 4	0,649	0,279	Valid
4.	Perhatian (X_4)			
	Item 1	0,744	0,279	Valid
	Item 2	0,771	0,279	Valid
	Item 3	0,688	0,279	Valid
	Item 4	0,599	0,279	Valid
5.	Bukti Fisik (X_5)			
	Item 1	0,609	0,279	Valid
	Item 2	0,646	0,279	Valid
	Item 3	0,336	0,279	Valid
	Item 4	0,670	0,279	Valid
6.	Kepuasan Konsumen (Y)			
	Item 1	0,649	0,279	Valid
	Item 2	0,619	0,279	Valid
	Item 3	0,806	0,279	Valid
	Item 4	0,808	0,279	Valid

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 *for windows*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dari masing-masing item pertanyaan. r_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (N) = 50, maka didapat r_{tabel} sebesar 0,279. Karena semua item pertanyaan pada masing-masing variabel nilai r_{hitung} -nya lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,279 sehingga dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan instrumen adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang terdapat pada kuisioner dimana telah diuji validitasnya. Suatu instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliabel*) bila memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Duwi Priyanto, 2010: 98). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Keandalan (X_1)	0,651	Reliabel
2.	Daya Tanggap (X_2)	0,802	Reliabel
3.	Jaminan (X_3)	0,256	Tidak Reliabel
4.	Perhatian (X_4)	0,653	Reliabel
5.	Bukti Fisik (X_5)	0,283	Tidak Reliabel
6.	Kepuasan Konsumen (Y)	0,697	Reliabel

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 *for windows*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Jaminan (X₃) dan Bukti Fisik (X₅) memiliki nilai lebih kecil dari 0,60 sedangkan variabel Keandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Perhatian (X₄) dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai lebih besar dari 0,60. Dari masing-masing variabel tersebut hanya variabel Keandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Perhatian (X₄) dan Kepuasan Konsumen (Y) yang dikatakan handal (*reliable*) untuk digunakan sebagai alat ukur, karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi-dimensi pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat bantu yaitu program aplikasi statistik SPSS 20.0 *for windows*. Hasil pengolahan data dengan menggunakan alat bantu program aplikasi statistik SPSS 20.0 *for windows* selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijeskan pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	4.707	2.292		2.054	.046
	Keandalan	-.662	.286	-.610	-2.313	.025
	Daya Tanggap	.333	.172	.351	1.936	.059
	Jaminan	3.898	1.670	2.896	2.334	.024
	Perhatian	.847	.250	.847	3.382	.002
	Bukti Fisik	-3.691	1.672	-2.823	-2.208	.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 *for windows*

Dari hasil tersebut berdasarkan bentuk *standardized coefficients* beta maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 4,707 - 0,662X_1 + 0,333X_2 + 3,898X_3 + 0,847X_4 - 3,691X_5$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Konsumen
- a : Nilai konstanta
- b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ : Koefisien Regresi
- X₁ : Keandalan (*Reliability*)
- X₂ : Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- X₃ : Jaminan (*Assurance*)
- X₄ : Perhatian (*Empathy*)
- X₅ : Bukti Fisik (*Tangibles*)
- e : Standar Error

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan (X₁) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai -0,662.

2. Variabel Daya Tanggap (X₂) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,333.

3. Variabel Jaminan (X₃) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 3,898.

4. Variabel Perhatian (X_4) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 0,847.
5. Variabel Bukti Fisik (X_5) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai -3,691.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi untuk variabel bebas lebih dari dua digunakan *Adjusted R Square* sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.438	.374	2.003

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik , Perhatian , Daya Tanggap , Keandalan , Jaminan

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 for windows

Uji nilai koefisien determinasi R^2 bertujuan untuk menunjukkan presentase tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan, semakin besar R^2 maka semakin besar variasi dari variabel dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui proporsi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi R^2 yang diperoleh adalah 0,438 (43,8%) berarti bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebesar 43,8% sedangkan sisanya 56,2% (100% - 43,8%) dapat dijelaskan oleh variabel lain seperti keterampilan, sikap,

kebutuhan pelanggan, keamanan, akses, dan komunikasi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Metode yang digunakan uji F terhadap signifikan model regresi yang menunjukkan mampu tidaknya model atau persamaan yang terbentuk dalam memprediksi nilai variabel terikat dengan tepat. Adapun hasil dari uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.409	5	27.482	6.847	.000 ^a
	Residual	176.611	44	4.014		
	Total	314.020	49			

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik , Perhatian , Daya Tanggap , Keandalan , Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 for windows

Kriteria uji yang digunakan adalah :
 Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Ha diterima dan Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 6,847 dengan tingkat nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat kesalahan 0,05 dengan $df_1 = k-1 = 6-1 = 5$, $df_2 = n-k = 50-6 = 44$ dan hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 2,313. Jadi dapat kesimpulannya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,847 > 2,313$) jadi hipotesis nol ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.707	2.292		2.054	.046
	Keandalan	-.662	.286	-.610	-2.313	.025
	Daya Tanggap	.333	.172	.351	1.936	.059
	Jaminan	3.898	1.670	2.896	2.334	.024
	Perhatian	.847	.250	.847	3.382	.002
	Bukti Fisik	-3.691	1.672	-2.823	-2.208	.033

Sumber : Data hasil olahan menggunakan SPSS 20.0 for windows

Kriteria pengambilan keputusan :

Ho diterima dan Ha ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Ha diterima dan Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Berdasarkan tabel hasil uji parsial (Uji t) di atas dapat dijelaskan bahwa :

1. Variabel Keandalan (X_1)

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar -2,313 dengan nilai signifikan sebesar 0,025 dan t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0,05, dengan derajat kebebasan $df = n-k = 50 - 6 = 44$, hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,680, jadi nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,313 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa keandalan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Variabel Daya Tanggap (X_2)

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar 1,936 dengan nilai signifikan sebesar 0,059 dan t_{tabel} yang dapat dilihat pada

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen (Y). Adapun hasil dari uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

tabel statistik pada signifikan 0,05, dengan derajat kebebasan $df = n-k = 50 - 6 = 44$, hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,680, jadi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,936 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa daya tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Variabel Jaminan (X_3)

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar 2,334 dengan nilai signifikan sebesar 0,024 dan t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0,05, dengan derajat kebebasan $df = n-k = 50 - 6 = 44$, hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,680, jadi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,334 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

4. Variabel Perhatian (X_4)

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar 3,382 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 dan t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0,05, dengan derajat kebebasan $df = n - k = 50 - 6 = 44$, hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,680, jadi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,382 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa perhatian (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

5. Variabel Bukti Fisik (X_5)

Hasil pengujian diperoleh t_{hitung} sebesar -2,208 dengan nilai signifikan sebesar 0,033 dan t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikan 0,05, dengan derajat kebebasan $df = n - k = 50 - 6 = 44$, hasil diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,680, jadi nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,208 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pembahasan

Secara umum penelitian ini dari hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapa kepuasan konsumen yang tinggi dari responden terhadap kondisi masing-masing variabel penelitian.

Dari hasil tersebut diperoleh bahwa 5 variabel independen yaitu variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI baik secara simultan maupun secara parsial.

Pengaruh Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Perhatian (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Pengujian hipotesis secara simultan atau bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 6,847 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,847 > 2,313$). Hal ini maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan konsumen (Y) atau dengan kata lain variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Dari hasil perhitungan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel perhatian dengan koefisien 3,382, kemudian diikuti oleh variabel jaminan dengan koefisien 2,334, kemudian diikuti oleh variabel daya tanggap dengan koefisien 1,936, kemudian diikuti oleh variabel bukti fisik dengan koefisien -2,208, selanjutnya variabel berpengaruh yang paling rendah yaitu variabel keandalan dengan koefisien -2,313.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Palembang BARI dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 6,847 dengan tingkat nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat kesalahan 0,05 dengan $df_1 = k - 1 = 6 - 1 = 5$, $df_2 = n - k = 50 - 6 = 44$ dan hasil yang diperoleh untuk F_{tabel}

sebesar 2,313. Jadi dapat kesimpulannya $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,847 > 2,313$), jadi hipotesis nol ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Secara parsial keandalan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,313 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa keandalan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Secara parsial daya tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,936 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa daya tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
4. Secara parsial jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,334 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
5. Secara parsial perhatian (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,382 > 1,680$), jadi hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, bahwa perhatian (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
6. Secara parsial bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-2,208 < 1,680$), jadi hipotesis alternatif

ditolak dan hipotesis nol diterima, bahwa bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada RSUD Palembang BAR agar dapat memperhatikan lagi faktor yang dapat memberikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, hal ini dimaksudkan untuk dapat meningkatkan jumlah pasien yang akan dirawat di RSUD Palembang BARI.
2. Sebaiknya variabel independen yaitu daya tanggap, jaminan, dan perhatian yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Palembang BARI harus lebih ditingkatkan lagi variabel tersebut guna mempertahankan kepuasan bagi konsumen.
3. Sebaiknya variabel independen yaitu keandalan dan bukti fisik yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Palembang BARI sebaiknya lebih memperhatikan dan meningkatkan kedua variabel tersebut guna kepuasan bagi konsumen.
4. Bagi peneliti selanjutnya harus meneliti variabel yang belum diteliti seperti keterampilan, sikap, keamanan, akses, komunikasi dan kebutuhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, 2013. *Dasar Pembentukan BPJS*. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

- Kotler, P and Gary A. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 6, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: PT. Intan Sejati Klaten.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS Plus! Tata Cara dan Tips Menyusun Penelitian dalam Waktu Singkat!*. Yogyakarta: MedKom.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. 2011. *Service Management Mewujudkan Layana Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Jakarta: Ekonisia.