

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KENTEN PALEMBANG**

SKRIPSI



NAMA : WAHYU RIZKY NURHASANA

NIM : 212017007

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KENTEN PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Palembang**



Diajukan Oleh :

Nama : Wahyu Rizky Nurhasana

Nim : 212017007

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Rizky Nurhasana
Nim : 212017007
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap
Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Palembang, maret 2021



Wahyu Rizky Nurhasana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap
Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang
Nama : Wahyu Rizky Nurhasana
NIM : 212017007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, Februari 2021

Pembimbing I,



Dr. Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN. 0216057001

Pembimbing II,



Mardiana Puspasari, S.E., M.Si
NIDN. 0226107001

**Mengetahui,
Dekan**

u.d. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si
NIDN. 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ Jadikanlah shalat dan sabar sebagai penolong, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. (Q.S Albaqarah : 153)
- ❖ Sebarit doa orang tuaku penentu kehidupan ku dimasa depan yang akan datang
- ❖ Sesuatu jika dikerjakan dengan penuh keyakinan hati nurani, tulus dan ikhlas yakinlah Allah SWT akan mempermudahnya.
- ❖ Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan dinawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Humairah radhiallahu anhu).

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada-
Mu ya Allah

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua Orang Tuaku yang sangat kucintai
Bapak Harlan dan Ibu Susilawati
- ❖ Kakak dan Abang kandungku
Shelly Anggraini, Vina Medyka Juliana dan M.Reza Pahlivi, Adi Chandra
- ❖ Pembimbing Skripsiku
(Ibu DR. Maftuha Nurrahmi, S.E.,M.Si dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E.,M.Si)
- ❖ Sahabat seperjuanganku
- ❖ Almamaterku

PRAKATA



Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Alhamdulillah, dengan puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Karunia serta Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN PUSKESMAS KENTEN PALEMBANG”**. Dapat terselesaikan, Sholawat serta salam semoga selalu tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita diberi Syafaat oleh Nabi Muhammad SAW, Aamiin Allahumma Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua Orang Tua tercinta ayahanda Marta Dinata S.pd dan Ibunda Ernawati, penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang selalu memanjatkan doa kepada putri tercinta dalam doa dan sujudnya, terimakasih atas dukungannya berupa do'a, waktu, semangat, didikan, motivasi serta materil yang telah diberikan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli.,S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani., S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr.Hj.Maftuhah Nurahmi., S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan IbuMardiana.,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.
6. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
7. Teman-teman Manajemen paket A dan KKN Mandiri -54 atas bantuannya selama perkuliahan.
8. Teman-teman seperjuangan (Endang Sri Prawati, Eka Ratna Sari, Fanny Novrianti, Adelia, Dwi Noviana,Rani Novika Alvino Verliansyah)
9. Tim penguji dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung

membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri disanubari.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberika guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang, pada semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca serta berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terimakasih.

Palembang,

2021

Wahyu Rizky Nurhasana

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Judul	
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan Motto	iii
Halaman Prakata	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
Abstrac	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Sebelumnya	22

C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampling.....	29
E. Data Yang Diperlukan.....	30
F. Metode Pengumpulan Data	31
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	80
B. Saran	81
BAGIAN AKHIR	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pra Survey	9
Tabel III.1 Operasional Variabel	28
Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	43
Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel Keandalan	44
Tabel IV.3 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	44
Tabel IV.4 Uji Validitas Variabel Jaminan	45
Tabel IV.5 Uji Validitas Variabel Empati	45
Tabel IV.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	46
Tabel IV.7 Uji Reabilitas	47
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peserta BPJS	51
Tabel IV.12 Jawaban Responden Variabel Kepuasan	52
Tabel IV.13 Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik	54
Tabel IV.14 Jawaban Responden Variabel Keandalan	56
Tabel IV.15 Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap	58
Tabel IV.16 Jawaban Responden Variabel Jaminan	60
Tabel IV.17 Jawaban Responden Variabel Empati	62
Tabel IV.18 Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel IV.19 Uji F	66
Tabel IV.20 Uji T	67
Tabel IV.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	24
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kusioner

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Statistik Penelitian

Lampiran 7 Uji F

Lampiran 8 Uji T

Lampiran 9 Uji R

ABSTRAK

Wahyu Rizky Nurhasana/212017007/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang.

Tujuan penelitian ini yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang beberapa kali berkunjung ke Puskesmas Kenten yang jumlahnya infinite dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Metode analisis yang digunakan kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap dan Empati terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Palembang dan satu menunjukkan ada pengaruh negatif variabel Jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang. Hasil uji hipotesis F menunjukkan ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang. Hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa ada pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap dan Empati terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang dan satu variabel Jaminan menunjukkan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang. Hasil koefisien determinasi Kualitas Pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasa pasien dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 91,7%.

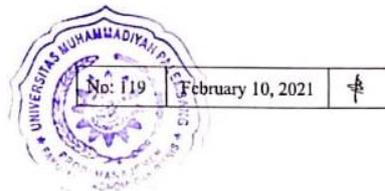
Kata Kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

Abstract

Wahyu Rizky Nurhasana / 212017007 / 2021 / The Effects of Service Quality on Patient Satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang.

The purpose of this study was to find out whether there was any effect of service quality on patient satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten. The type of research in this research was associative. The population in this study was the number of patients who visited Puskesmas Kenten in several times with infinite numbers and samples taken by 100 respondents with accidental sampling techniques. The analysis method used is qualitative which is then quantified. Data analysis techniques in this study were multiple linear regression analysis, F test, t test and determination coefficient. The results of multiple linear regression analysis showed there was a positive effect of variable physical evidence, reliability, responsiveness and empathy on patient satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Palembang and another one showed that there was a negative effect of variable guarantees on patient satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten. The results of hypothesis F test showed that there was a significant effect of service quality on patient satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang. The results of the hypothesis t test showed that there was an effect of physical evidence, reliability, responsiveness and empathy on patient satisfaction of BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten Palembang and one guarantee variable showed no effect on patient satisfaction of variable. Coefficient results determination of service quality was only able to contribute to changes that occurred on patient satisfaction with a large contribution generated by 91,7%.

Keywords: *Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia pemasaran saat ini begitu pesat mengakibatkan persaingan bisnis produk atau jasa semakin ketat. Dari berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen, pelanggan memiliki kesempatan untuk memilih barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan mereka. Perusahaan harus lebih mempersiapkan strategi-strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan untuk pelanggan. Jika suatu perusahaan ingin agar pelanggannya tetap loyal terhadap barang atau jasa dari perusahaan tersebut tentu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan pelanggan. Banyak hal yang dapat mempengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali barang atau jasa dari suatu perusahaan yang sama, misalnya dilihat dari kualitas jasa yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Pemasar atau produsen harus mampu memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan dalam kegiatan pemasarannya. Pelanggan akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan bagus dan mampu memberikan kepuasan tersendiri. Oleh karenanya kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan oleh produsen ataupun pemasar.

Mewujudkan pemasaran yang sukses tidak dapat dipisahkan dari kemampuan manajemen perusahaan itu sendiri, dalam hal ini adalah kemampuan perusahaan untuk mengelola dan mengkoordinasikan secara tepat instrumen pemasaran yaitu

marketing mix. Bauran pemasaran jasa atau marketing mix terdiri dari 7P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), sumber daya manusia (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*). Produk (*product*) adalah mengelola unsur produk termasuk perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang tepat untuk dipasarkan dengan mengubah produk atau jasa ada dengan menambah dan mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam - macam produk atau jasa, Menurut Kotler dan Armstrong (2016 : 62), Sumber daya manusia (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli, Proses (*process*) adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa, Bukti fisik (*physical evidence*) merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono dan Chandra (2016 : 125), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Fakta membuktikan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa terhadap keputusan pembelian dengan senang hati menyampaikan keluhannya, artinya meski pelanggan tidak menyampaikan keluhannya berarti bukan otomatis dianggap puas dengan pelayanannya. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2016 : 153), “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from*

comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations” dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan (atau hasil) seperti yang diharapkan.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Chandra (2016 : 137) ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara mendengarkan suara dari pelanggan, dalam hal ini berarti perusahaan harus dapat melakukan interaksi kepada pelanggan, dalam hal ini berarti perusahaan memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan tersebut.

Pelayanan publik merupakan bagian penting yang harus ada dalam pelaksanaan pemerintahan, karena hal ini merupakan upaya pemerintah dalam rangka mencapai tujuan untuk mensejahterakan rakyat dalam hal kesehatan. Pelayanan publik yang baik dan benar akan meningkatkan kepuasan dari pengguna (masyarakat) dari pelayanan publik itu sendiri. Saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima, Pelayanan dalam hal ini bukan hanya sekedar pelayanan atau

melayani saja, tetapi pelayanan bagaimana perusahaan dapat memberikan kontribusinya atau perhatiannya kepada para pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelanggan sudah puas tidak menutup kemungkinan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut, secara tidak langsung hal tersebut akan berdampak terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang barang tetapi dibidang jasa juga sangat diperlukan, salah satunya bidang jasa yang menangani masalah jaminan kesehatan misalnya pada BPJS Kesehatan.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program pelayanan jaminan kesehatan dengan tujuan untuk memproteksi seluruh masyarakat dengan premi terjangkau dan dengan *coverage* lebih luas untuk seluruh masyarakat. Undang - Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip gotong - royong, nirlaba, keterbukaan, kehati - hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar - besarnya kepentingan peserta. BPJS Kesehatan juga menjalankan fungsi pemerintahan di bidang pelayanan umum yang sebelumnya sebagian dijalankan oleh badan usaha milik negara lainnya oleh lembaga pemerintahan. Gabungan antara kedua fungsi badan usaha dan fungsi pemerintahan itulah yang dewasa ini tercermin dalam status BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik yang menjalankan fungsi

pelayanan umum di bidang penyelenggaraan jaminan sosial nasional. BPJS kesehatan juga dibentuk dengan modal awal dibiayai dari APBN dan selanjutnya memiliki kekayaan tersendiri yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan sosial dari sumber-sumber sebagaimana ditentukan dalam undang-undang. Kewenangan BPJS Kesehatan meliputi seluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewakili Indonesia atas nama negara dalam hubungan dengan badan-badan Internasional. Kewenangan ini merupakan karakteristik tersendiri yang berbeda dengan badan hukum maupun lembaga negara lainnya. Maka dari itu, BPJS Kesehatan merupakan salah satu bentuk Badan Hukum Milik Negara (BHMN), di pertanggungjawabkan kepada presiden sebagai kepala pemerintahan negara. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang kesehatan, konsumen utama BPJS adalah semua orang mulai dari PNS, dan Pegawai Swasta. Hal ini merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi hak kesehatan tiap individu masyarakat indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang No.36 Tahun 2009 ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial.

Dalam konsep pembangunan kesehatan, diharapkan bahwa Puskesmas akan menjadi pusat pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya. Untuk dapat menjalankan fungsi dimaksud Puskesmas harus mempunyai kemampuan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam menggalih dan mengatasi masalah

kesehatan sendiri dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, Puskesmas menjadi ujung tombak terdepan dalam melaksanakan pembangunan kesehatan serta merupakan pemasok sumber data dan informasi di jajaran kesehatan diharapkan akan dapat berperan lebih banyak terutama dalam merekam kondisi kesehatan di wilayah kerja Puskesmas, sehingga hasil rekaman tersebut dapat menjadi masukan dalam menyusun perencanaan-perencanaan program kegiatan kesehatan selanjutnya.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi Puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke Puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan di taraf Puskesmas saat ini masih sering di keluhkan oleh masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan terlihat adanya gejala-gejala yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kenten. Masalah yang sering dikeluhkan pasien pelayanan di Puskesmas adalah tentang pelayanan administrasi,

pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat dan sarana prasarana. Hal ini mengakibatkan sikap masyarakat kurang simpatik (mengecewakan) terhadap layanan kesehatan yang diperoleh ketika mereka berobat.

Hasil temuan pra peneliti di lapangan sebagaimana yang disebutkan di atas sejalan dengan apa yang diamati peneliti ketika melakukan wawancara di Puskesmas Kenten dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 35 orang pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas tersebut peneliti menanyakan tentang bagaimana pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan tindakan yang dilakukan. Dari 35 pasien tersebut hanya 10 orang yang menyatakan puas dan 25 orang berkata tidak puas, dan alasan dari pasien yang menyatakan tidak puas berawal dari registrasi yang lama, kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat belum memenuhi harapan yang berobat. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen/ pasien, namun fakta dilapangan tidak sesuai harapan pasien yang berobat. Kemudian ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir yang sempit. Petugas kurang mampu memberikan jaminan kesembuhan kepada pasien sehingga banyak pasien yang lebih suka minta di rujuk ke RSUD Palembang. Kemudian petugas kurang mendengar keluhan / keinginan pasien yang ingin dilayani dengan baik, petugas kurang mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien sehingga tidak terjadi hubungan yang harmonis antara pasien dan petugas kesehatan. Lalu, Petugas kurang peduli

terhadap penyelesaian masalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas sehingga banyak pasien yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas.

Dari hasil wawancara pelayanan kesehatan yang terjadi di Puskesmas Kenten, untuk lebih meyakinkan apa saja yang menjadi alasan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan peneliti melakukan pra-survey dengan memberikan kusioner kepada 30 pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kenten. Sehingga didapatkan beberapa alasan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas kenten adalah :

Tabel 1.1
 Hasil Pra-Survey pada pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Kenten
 Palembang

No	Alasan Ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan	Puas	Tidak Puas
1	Lingkungan atau tempat yang kurang nyaman	13	17
2	Kemampuan dan kehandalan petugas puskesmas belum memenuhi harapan pasien	12	18
3	Petugas kurang mendengar keluhan keinginan pasien yang ingin dilayani dengan baik	15	15
4	Petugas kurang mampu memberikan jaminan kesembuhan kepada pasien	10	20
5	Petugas kurang mampu peduli terhadap penyelesaian masalah pasien	11	19

Sumber : Hasil Pra-Survey (2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat beberapa alasan ketidakpuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya,

a. Lingkungan atau tempat yang kurang nyaman

Hasil prasurey terdapat 43% yang menyatakan puas dan 57% menyatakan tidak puas, menurut pasien lingkungan atau tempat yang kurang nyaman di Puskesmas Kenten Palembang.

b. Kemampuan dan kehandalan petugas Puskesmas belum memenuhi harapan pasien.

Hasil prasurey terdapat 40% menyatakan puas dan 60% menyatakan tidak puas, menurut pasien kemampuan dan kehandalan petugas Puskesmas belum memenuhi harapan pelanggan, yaitu seperti pelayanan yang lambat dan tidak tepat waktu.

- c. Petugas kurang mendengar keluhan keinginan pasien yang ingin dilayani dengan baik.

Hasil prasurvei terdapat 50% menyatakan puas dan 50% menyatakan tidak puas, menurut pasien petugas tidak selalu merespon keluhan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.

- d. Petugas kurang mampu memberikan jaminan kesembuhan kepada pasien
Hasil prasurvei terdapat 33% menyatakan puas dan 67% menyatakan tidak puas, menurut pasien petugas kurang menumbuhkan perasaan aman dan nyaman terhadap pasien.

- e. Petugas kurang mampu peduli terhadap penyelesaian masalah pasien
Hasil prasurvei terdapat 37% menyatakan puas dan 63% menyatakan tidak puas, menurut pasien petugas kurang mampu memahami kebutuhan pasien dan kurang bersungguh-sungguh dalam penyelesaian masalah pasien.

Dari beberapa alasan diatas sehingga peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang“

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?
2. Adakah Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?
3. Adakah Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?
4. Adakah Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?
5. Adakah Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?
6. Adakah Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kenten Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian dengan topik relatif sama.

3. Bagi Puskesmas Kenten

Para karyawan Puskesmas Kenten dapat meningkatkan kinerja pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin.2016.”Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare”. *Jurnal MKMI, Vol. 12, No. 2.* Juni 2016.
- Danang Sunyoto.2014. konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS
- Dewi, Meutia. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur”.*Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5 No. 2* November 2016. ISSN2252-844X.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service Quality & satisfaction.* Yogyakarta. Andi.
- Fandy. Tjiptono. (2011). Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS.* Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hasan, Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi statistik 1 (statistik Deskriptif).*Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong. (2016). *Principle of Marketing. Sixteenth Edition. England. Global Edition*
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.