

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS JATILAWANG KABUPATEN BANYUMAS

Kusumaningtyas

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Jenderal Soedirman
Email: kstyas@gmail.com

Abstract

Satisfaction is a feeling that shows a person's happiness or disappointment that comes after comparing the performance (outcome) of the thinking product to the expected performance (or outcome). Quality of service and satisfaction (patient) is a unity that is difficult to separate. To realize the patients' satisfaction of BPJS at The Primary Health Service (Puskesmas) of Jatilawang Banyumas Regency as public health service owned by the government, in its development is demanded to give good service quality by increasing employee competence and also pay attention to service quality dimension itself. That are reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy. This research is a descriptive quantitative research with the cross-sectional approach which aims to know in general about how the level of patient satisfaction. Meanwhile, the specific purpose of this study to determine how much impact the quality of health services to BPJS patient satisfaction. The results showed that in general from the results of the t-test, the variable reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), tangibles (X4) and empathy (X5) partially positive and have a significant effect on patients' satisfaction of BPJS service (Y). Furthermore, the variable reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), tangibles (X4) and empathy (X5) simultaneously have a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction (Y). Specifically, the amount of BPJS patient satisfaction at The Community Health Center of Jatilawang, Banyumas is equal to 0.992 or 99.2%.

Keywords: Health service quality, Patients' satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu agar menjadi memadai. Hal ini berarti bahwa kepuasan menjadi fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan dari konsumen adalah perasaan konsumen tentang tingkat pengalaman dari sebuah organisasi dalam mewujudkan atau menyediakan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Menurut Franziska Kruger (2016: 11) atas identifikasinya mengemukakan ada tiga definisi yang saling terkait pertama, kepuasan pasien adalah respon emosional secara *effective* maupun *cognitive* yang bervariasi; kedua, responnya berkaitan dengan fokus tertentu, misalnya, harapan, produk, atau pengalaman konsumsi; ketiga, responnya adalah waktu yang spesifik, misalnya setelah konsumsi dan pengalaman. Dengan menerapkan ketiga aspek kepuasan ini, peneliti memiliki kemungkinan untuk secara jelas menguraikan dan mendefinisikan kepuasan sebagai variabel penelitian.

Pelayanan kesehatan Puskesmas merupakan tombak utama untuk menciptakan kesehatan masyarakat. Dengan adanya kebijakan Jaminan Kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan menuntut puskesmas sebagai lembaga yang menajalankan Fasilitas Kesehatan

Tingkat Pertama untuk berbenah dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas agar mampu mengkoordinir seluruh kebutuhan masyarakat peserta BPJS Kesehatan yang semakin hari semakin bertambah banyak jumlahnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

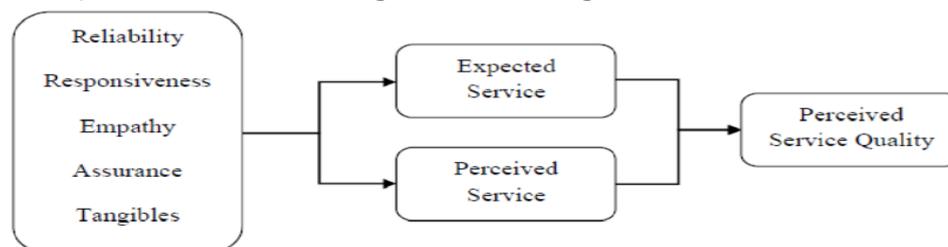
Puskesmas Jatilawang adalah salah satu puskesmas di Kabupaten Banyumas yang bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di Kecamatan Jatilawang. Adapun data kunjungan pasien di Puskesmas Jatilawang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Puskesmas Jatilawang Tahun 2016

NO	Bulan	Pasien			Jumlah
		Umum	BPJS	KBS (Kartu Banyumas Sehat)	
1	Januari	2569	2523	103	5195
2	Pebruari	2779	2675	125	5579
3	Maret	2680	2890	137	5707
4	April	2641	2461	126	5228
5	Mei	2400	2190	158	4748
6	Juni	2341	1866	145	4352
7	Juli	2280	1757	135	4172
8	Agustus	2717	2156	137	5010
9	September	2343	2061	137	4541
10	Oktober	2289	2414	173	4876
11	Nopember	2219	2076	157	4452
12	Desember	2291	2357	167	4815
Jumlah		29549	27426	1700	58675

Sumber: Data Puskesmas Jatilawang

Tabel di atas menjelaskan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS Kesehatan lebih sedikit dibandingkan jumlah pasien non BPJS Kesehatan. Hal tersebut menjelaskan bahwa kajian terhadap kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Jatilawang masih diperlukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dari waktu ke waktu dan yang lebih utama adalah mendukung keberhasilan pemerintah dalam rangka melaksanakan kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan. Dengan demikian hal menarik untuk diteliti adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanann terhadap kepuasan pasien tersebut digunakan model SERVQUAL. Model tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Servqual

Model SERQUAL berasal dari kata *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al yang terdiri dari lima dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*) dan empati (*empathy*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Pada studi kuantitatif deskriptif dijelaskan bahwa untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat serta termasuk penggunaan analisa statistik untuk menggambarkan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok. Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS Puskesmas Jatilawang. Sebagai penunjang data, penelitian ini juga menggunakan observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Pelaksanaan penelitian ini pada bulan September sampai November 2017. Hipotesis dalam penelitian ini adalah a) Kualitas pelayanan kesehatan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Jatilawang, b) Kualitas pelayanan kesehatan (*reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Jatilawang. Definisi variabel berdasarkan variabel, indikator dan pernyataan penelitian ini akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 2. Matriks Definisi

Variabel	Indikator	Pernyataan
Reliability	Kecepatan	Penerimaan pendaftaran pasien dilayani secara cepat
	Daya tanggap	Ketanggapan tenaga medis dalam membantu pasien
	Kehandalan	Kehandalan tenaga medis dalam memberikan informasi
	Kesiapan	Kesiapan dokter dan perawat dalam melayani pasien
Responsiveness	Ketanggapan	Ketanggapan perawat melayani pasien
	Kesediaan dalam menjelaskan penyakit	Kesediaan tenaga medis dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien
	Ketepatan tindakan	Kecepatan dan ketepatan tindakan tenaga medis
Assurance	Kemampuan	Kemampuan dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan diagnose yang akurat
	Kelengkapan obat-obatan	Kelengkapan kesediaan obat-obatan
	Kecekatan	Kecekatan dan kemampuan tenaga medis
Tangibles	Kebersihan	Kebersihan, kenyamanan dan keindahan bangunan
	Kelengkapan peralatan	Kelengkapan peralatan yang dibutuhkan pasien
	Kerapian petugas	Kerapian penampilan tenaga medis
Empathy	Pelayanan sesuai kebutuhan	Pemberian pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien
	Kesediaan waktu untuk keluhan	Penyediaan waktu untuk keluhan pasien
	kesopanan	Kesopanan dan keramahan tenaga medis
Kepuasan Pasien	Kepuasan atas kesesuaian harapan	Kesesuaian atas produk, pelayannya dan fasilitas terhadap harapan

Adanya minat berkunjung kembali	Mempunyai minat untuk berkunjung kembali
Adanya kesediaan merekomendasikan	Kesediaan merekomendasikan kepada teman dan kerabat untuk berkunjung
Kepuasan terhadap mekanisme complain	Ketersediaan mekanisme complain yang jelas
Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan	Keseluruhan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hubungan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Dalam mengetahui hubungan antar variabel maka akan dilakukan uji korelasi dengan menggunakan *Product Moment* antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut merupakan hasil perhitungan korelasi *Product Moment* antara variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan variabel *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Tangibles* (X4) dan *Empathy* (X5).

Tabel 3. Korelasi Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel	Koefisien Korelasi/Sig	Tingkat Hubungan/Signifikansi
<i>Reliability</i>	0,945	Kuat Signifikansi 1%
<i>Responsiveness</i>	0,892	Kuat Signifikansi 1%
<i>Assurance</i>	0,735	Sedang Signifikansi 1%
<i>Tangibles</i>	0,827	Kuat Signifikansi 1%
<i>Empathy</i>	0,836	Kuat Signifikansi 1%

Sumber: data primer diolah 2017

Berdasarkan data di atas, hasil uji korelasi menunjukkan bahwa kelima koefisien korelasi bernilai positif. Hal tersebut terlihat dari nilai koefisien korelasi yang positif dan memiliki tingkat hubungan yang kuat untuk *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *tangibles* (X4) dan *empathy* (X5) Sedangkan untuk *assurance* (X3) memiliki tingkat hubungan yang sedang. Selain itu, kelima variabel bebas yakni *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *tangibles* (X4) dan *empathy* (X5) secara bersama-sama memiliki korelasi yang sangat signifikan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Proses regresi linier dapat dilakukan berdasarkan hasil Asumsi Klasik dan uji korelasi *product moment*. Perhitungan regresi linier berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Korelasi antara Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

	Koefisien korelasi (r)	Koefisien determinan (R)
<i>reliability</i> (X ₁), <i>responsiveness</i> (X ₂), <i>assurance</i> (X ₃), <i>tangibles</i> (X ₄), dan <i>tangibles</i> (X ₅) terhadap Kepuasan (Y)	0,992	0,985

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis dengan regresi linear berganda ditemukan koefisien korelasi antara variabel bebas *reliability* (X₁), *responsiveness* (X₂), *assurance* (X₃), *tangibles* (X₄), dan *empathy* (X₅) terhadap kepuasan (Y) sebesar 0,992 dengan arah hubungan positif. Ini artinya terhadap hubungan yang kuat, positif dan signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat ditunjukkan oleh nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,985. Hal ini berarti *reliability* (X₁), *responsiveness* (X₂), *assurance* (X₃), *tangibles* (X₄), dan *empathy* (X₅) mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 98,5 persen, sedangkan sisanya 1,5 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 5. Koefisien Korelasi

	B	Sig
Konstanta	14,553	0.000
<i>Reliability</i>	,872	0.000
<i>Responsiveness</i>	1,087.	0.000
<i>Assurance</i>	,517	0.000
<i>Tangibles</i>	,318	0,006
<i>Empathy</i>	,301	0,008

Sumber: Data primer diolah, 2017

Pada tabel koefisien korelasi menunjukkan bahwa jika diuji sendiri-sendiri, *reliability* ternyata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karena nilai *P* atau *sig.* sebesar 0,000 masih lebih kecil dari patokan yang digunakan yakni 0,050. Untuk *responsiveness* juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, karena nilai *P* atau *sig.* 0,000 masih lebih kecil dari nilai patokan yang digunakan yakni 0,05. Selain itu, *assurance* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, karena nilai *P* atau *sig.* 0,000 masih lebih kecil dari nilai patokan yang digunakan yakni 0,05, *tangibles* juga berpengaruh terhadap kepuasan, karena nilai *p* atau *sig* 0,006 masih lebih kecil dari nilai patokan yang digunakan yakni 0,05, *empathy* juga berpengaruh terhadap kepuasan, karena nilai *p* atau *sig* 0,008 masih lebih kecil dari nilai patokan yang digunakan yakni 0,05.

Pembahasan

Pengaruh Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pertama ditemukan bahwa *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti *reliability*

yang dimiliki puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian tersebut sekaligus mendukung penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan yang diharapkan oleh setiap pasien adalah pelayanan yang mampu dengan mudah diberikan kepercayaan atas keandalan yang diberikan. Dengan *reliability* maka pasien/pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. *Reliability* merupakan dimensi yang mampu menggerakkan tingkat kepuasan pasien. hal ini akan mampu membawa pasien untuk percaya dan akan datang kembali. Secara umum *reliability* memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Semua indikator pada *reliability* masuk dalam kategori tinggi, hal ini berarti sebagian besar pasien memiliki kepuasan yang sesuai dengan harapan dan sebagian kecil belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil korelasi dan regresi linier juga menunjukkan bahwa indikator dalam *reliability* perlu untuk selalu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi. *Reliability* yang dimiliki oleh Puskesmas Jatilawang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Indikator-indikator *reliability* yang mendukung kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang perlu untuk selalu ditingkatkan. Kecepatan penerimaan pendaftaran, keinginan tenaga medis dalam membantu pasien, kehandalan tenaga medis dalam memberikan informasi, dan kesiapan dokter serta petugas medis dalam menjalankan pelayanan. Pengaruh *reliability* pada Puskesmas Jatilawang dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 89,3 persen, sedangkan sisanya 10,7 persen dijelaskan oleh variabel lain. Berdasarkan perhitungan tersebut *reliability* memiliki kategori tinggi dalam mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Indikator-indikator *reliability* yang mendukung peningkatan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sudah baik adanya.

Pengaruh Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, kedua ditemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti *responsiveness* yang dimiliki puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan. Said Abusalem, John A Myers, Yousef Aljeesh (2012) menemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Responsiveness memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi dalam memberikan kepuasan kepada pasien. *Responsiveness* mampu menjelaskan dan memprediksi pasien puas secara positif. Oleh karena itu, variabel ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara terus-menerus untuk menjaga citra organisasi kesehatan. *Excellent Service Quality* telah menjadi

harga mati yang harus diberikan perusahaan kepada pelanggan, *responsiveness* dianggap sebagai alat yang dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan memimbulkan suatu loyalitas pelanggan. *Responsiveness is willingness to help customers and provide prompt service* (Saghier, Nathan, 2013).

Indikator- indikator *responsiveness* yang mendukung kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang harus selalu ditingkatkan. Ketanggapan perawat dalam melayani pasien BPJS Kesehatan, Kesiadaan tenaga medis dalam memberikan penjelasan kepada pasien BPJS Kesehatan terkait penyakit yang dialami, dan kecepatan serta ketepatan tindakan kepada pasien BPJS Kesehatan oleh tenaga medis. Pengaruh *responsiveness* pada Puskesmas Jatilawang dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 79,5 persen, sedangkan sisanya 20,5 persen dijelaskan oleh varinbel lain. Berdasarkan perhitungan tersebut *responsiveness* memiliki kategori sedang dalam mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Indikator- indikator *responsiveness* yang mendukung peningkatan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sudah baik.

Responsiveness secara umum memiliki pengaruh yang sedang terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Kondisi yang terlihat adalah Puskesmas Jatilawang tidak hanya cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen. Sebab, melalui penelitian pada pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang dapat digali pendapat bahwa untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan harus mampu meningkatkan ketanggapan oleh dokter, perawat dan tenaga medis dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Pengaruh Dimensi Assurance terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ketiga ditemukan bahwa *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* yang diberikan puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Seema Sharma (2016) menemukan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, ia menjelaskan *the average servqual perception score for assurance dimension comes to be 6.03, which is well above the 80% perception threshold level for this dimension*. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang memberikan hasil sama bahwa *assurance* mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Assurance mencakup komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Tujuan dari ini adalah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. *Assurance is knowledge and politeness of service*

providers and their ability to promote an atmosphere of trust and safety to the patient (Zamil, Areiqat, 2012).

Kualitas pelayanan dengan *assurance* diartikan sesuatu yang lebih berhubungan dengan bagaimana pelayanan diberikan kepada pasien, yang terdiri dari penyampaian informasi yang jelas, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, serta kecekatan petugas medis. Indikator-indikator *assurance* yang mendukung kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang perlu agar selalu mendapatkan perhatian. Kemampuan dokter dalam menjawab pertanyaan pasien BPJS Kesehatan secara akurat/ meyakinkan, kelengkapan terhadap kesediaan obat-obatan, kecekatan dan kemampuan tenaga medis. Pengaruh *assurance* pada Puskesmas Jatilawang mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 54,1 sedangkan sisanya sebesar 45,9 persen dijelaskan oleh variabel lain. Perhitungan tersebut pada *assurance* memiliki kategori rendah dalam mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Indikator-indikator *assurance* yang mendukung peningkatan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas berada pada nilai rendah.

Secara umum *assurance* memiliki pengaruh yang sedang terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Semua indikator dalam *assurance* masuk katogori sedang, ini berarti *assurance* cukup memiliki pengaruh dalam dalam memberikan kepuasan terhadap pasien BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil korelasi dan regresi linier juga menunjukkan bahwa indikator dalam *assurance* masih perlu ditingkatkan. *Assurance* yang dimiliki oleh Puskesmas Jatilawang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Pengaruh Dimensi *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, keempat ditemukan bahwa *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. dalam hal ini dapat diartikan *tangibles* yang diberikan puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan. *The average SERVQUAL perception score for tangibility dimension comes to be 6.16, which is well above the 80% perception threshold level for this dimension* (Sharma, 2016).

Kualitas pelayanan tidak hanya meliputi bagaimana tindakan yang diberikan pihak Puskesmas terhadap pasien BPJS Kesehatan saja, namun juga meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan. *Tangibility as the appearance of physical facilities, equipment, personnel, and written materials* (Saghier, Nathan, 2013). Pada *tangibles* pasien akan merasakan pelayanan lewat fasilitas fisik yang mereka gunakan. *Tangibles* merupakan dimensi yang sangat kuat dalam mempengaruhi persepsi kepuasan, karena seperti contoh jika gedung bangunan tidak terawat pelanggan pun tidak akan mau datang kembali.

Indikator- indikator yang ada pada *tangibles* harus selalu ditingkatkan untuk menunjang kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Kebersihan, kenyamanan dan keindahan bangunan; kelegkapan peralatan yang dibutuhkan oleh pasien BPJS Kesehatan; kerapian penampilan seluruh tenaga medis. Pengaruh *tangibles* pada Puskesmas Jatilawang dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 68,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 31,6 persen dijelaskan oleh variabel lain. Indikator- indikator *tangibles* yang mendukung peningkatan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas sudah memiliki nilai cukup, namun perlu peningkatan.

Secara umum *tangibles* memiliki pengaruh pada tingkat yang cukup terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Namun, pada *tangibles* sebagian besar belum sesuai harapan. berdasarkan hasil korelasi dan regresi linier juga menunjukkan bahwa indikator dalam *tangibles* perlu ditingkatkan lagi. *Tangible* yang dimiliki oleh Puskesmas Jatilawang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Pengaruh Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, kelima ditemukan bahwa *empathy* berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini berarti kepuasan pasien BPJS Kesehatan sangat dipengaruhi oleh *empathy*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan.

Pasien selalu memiliki harapan untuk diberikan pelayanan yang tulus dari hati, dengan penuh perhatian oleh seluruh petugas medis. *Empathy means caring, individualized attention the firm provides its customers* (Ribeiro, 1993). Pelayanan dengan tulus tanpa membedakan dan melihat latar belakang pasien akan pasti membawa kualitas pelayanan meningkat. Mulai dari senyum yang tulus hingga tindakan perawatan yang ikhlas akan membuat pasien merasa diperlakukan dengan baik dan tidak menutup kemungkinan untuk merasakan kepuasan.

Indikator- indikator *empathy* yang mendukung kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Jatilawang masih sangat perlu untuk ditingkatkan. Pemberian layanan oleh dokter sesuai kebutuhan pasien BPJS Kesehatan, kesediaan waktu oleh dokter dan perawat untuk menerima keluhan pasien BPJS Kesehatan, kesopanan dan keramahan tenaga medis kepada pasien BPJS kesehatan. Pengaruh *empathy* pada Puskesmas Jatilawang dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 20,3 persen sedangkan sisanya sebesar 79,7 persen dijelaskan oleh variabel lain. Berdasarkan perhitungan tersebut *empathy* memiliki kategori rendah dalam mempengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Indikator-inrikator *empathy* yang mendukung peningkatan kepuasan pasien BPJS Kesehatan Banyumas cukup baik.

Secara umum *empathy* memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Jatilawang. Semua indikator pada *empathy* masuk dalam kategori

rendah, hal ini berarti sebagian pasien besar belum sesuai harapan. berdasarkan hasil korelasi dan regresi linier juga menunjukkan bahwa indikator dalam *empathy* yang dimiliki oleh Puskesmas Jatilawang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan. *Empathy* berarti petugas medis melayani pasien dengan sopan, ramah, penuh perhatian dan memahami apa yang dibutuhkan pasien sehingga pasien merasa puas. Untuk Puskesmas Jatilawang harus berusaha meningkatkan hal tersebut guna mendapatkan kepuasan dari pasien.

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan persamaan linear berganda adalah $Y = 14,553 + 0,872 (X_1) + 1,087 (X_2) + 0,517 (X_3) + 0,318 (X_4) + 0,301 (X_5)$. Hasil persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diartikan bahwa Nilai konstanta sebesar 1 penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel bebas, yakni *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *tangibles* (X_4) dan *empathy* (X_5) maka kepuasan pasien (Y) tidak akan mengalami perubahan (konstan) sebesar 14,553. b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,872 mempunyai arti bahwa jika *reliability* (X_1) lebih ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya adalah tetap (konstan) maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,872 satuan. b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 1,087 mempunyai arti bahwa jika *responsiveness* (X_2) lebih ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya adalah tetap (konstan) maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 1,087 satuan. b_3 (nilai koefisien regresi X_3) sebesar 0,517 mempunyai arti jika *assurance* (X_3) lebih ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya adalah tetap (konstan) maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,517 satuan. B_4 (nilai koefisien regresi X_4) sebesar 0,318 mempunyai arti jika *tangibles* (X_4) lebih ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya adalah tetap (konstan) maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,318 satuan. B_5 (nilai koefisien regresi X_5) sebesar 0,301 mempunyai arti jika *empathy* (X_5) lebih ditingkatkan sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya adalah tetap (konstan) maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,301 satuan. Dengan demikian kelima variabel bebas tersebut berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas.

KESIMPULAN

Studi ini menarik kesimpulan bahwa 1) terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 89,3 persen antara dimensi *reliability* (X_1) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas dengan arah positif yang berarti semakin

baik dimensi *reliability*, maka baik pula kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas; 2) Terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 79,5 persen antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas dengan arah positif yang berarti semakin baik dimensi *responsiveness*, maka baik pula kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas; 3) Terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 54,1 persen antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas dengan arah positif yang berarti semakin baik dimensi *assurance*, maka baik pula kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas; 4) Terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 68,4 persen antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas dengan arah positif yang berarti semakin baik dimensi *tangibles*, maka baik pula kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas; 5) Terdapat pengaruh yang signifikan sebesar 20,3 persen antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas dengan arah positif yang berarti semakin baik dimensi *empathy*, maka baik pula kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Jatilawang Kabupaten banyumas.

Saran

Bagi puskesmas Jatilawang sebagai berikut: Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien BPJS. Oleh sebab itu untuk meningkatkan *responsiveness*, maka lebih meningkatkan lagi kesediaan tenaga medis menanggapi keluhan pasien, ketanggapan perawat melayani pasien, Kesediaan tenaga medis dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, serta kecepatan dan ketepatan tindakan tenaga medis. Dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang paling besar kedua terhadap kepuasan pasien, Oleh sebab itu untuk meningkatkan *reliability*, maka lebih meningkatkan lagi kecepatan dalam penerimaan pendaftaran pasien, Ketanggapan tenaga medis dalam membantu pasien serta kehandalan tenaga medis dalam memberikan informasi. Pada dimensi *empathy*, walaupun memiliki pengaruh paling rendah namun perlu adanya peningkatan dari pihak rumah sakit. Seperti penyediaan waktu bagi pasien, dan meningkatkan keramahan kepada setiap pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya: Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model ini dengan mempertimbangkan variabel lain yang

masih memiliki hubungan erat dengan *reliability, responsiveness, assurance, tangibles* dan *empathy* terhadap kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandra Junewicz, Stuart Youngner. 2015. *Patient-Satisfaction Surveys on a Scala of 0 to 10: Improving Health Care, or Leading It Astray?*
- Areiqat dan Zamil. 2012. *The Impact of Helath Service Quality on Patients' Satisfaction over Private and Public Hospital in Jordan" A coparative*. Research gate
Faisalabad, Punjab, Pakistan. Departement of Industrial Management, Government College University
- Bounthavong, Mark et al. 2010. *Measuring Patient Satisfaction in The Pharmacy Specialty Immunization Clinic: A Pharmacist-run Immunization Clinic at The Veterans Affairs San Diego Healthcare System*
- Caruana, Money, et al. 1997. *Service Quality and Satisfaction- the Moderating Role of Value*. European Journal of Marketing
- Daniel, Chingang, et al. 2010. *Using the SERVQUAL. Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction*. Student Umea School of Business
- David D. Dobrzykowski, Stephen K. Callaway, Mark A. Vonderembse. 2015. *Examining Pathways from Innovation Orientation to Patient Satisfaction: A Relational Vies of Healthcare Delivery*
- Dragan Milutinovic, et al. 2012. *The Patient Satisfaction with Nursing Care Quality: The Psychometric Study of the Serbian Version of PSNCQ Questionnaire*
- Haksik Lee, Yongki Lee, et al. 2000. *The Determinants of Perceived service Quality and its Relationship with Satisfaction*. Emerald Insight: Journal of Service Marketing
- Jialin Liu, et al. 2012. *patient Satisfaction with Electronic Medical/ Health record: a systematic review*. Emerald Insight
- Klee dan Thurau. 1997. *The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Rreassessment and Model Development*. Psychology & Marketing: John Wiley & Sons, Inc.
- Kruger, Franziska. 2016. *The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction An Empirical Analysis across Countries*. United State: Springer
- Lau, Mei, et al. 2013. *Measuring Service Quality in the Banking Industry: a Hong kong Based Study*. Contemporary Management Research
- Lee, Lin. 2005. *Customer Perceptions of e-Service Quality in Online Shopping*.
- Lourdes Marie Tajero. 2011. *The Mediating Role of The Nurse-Patient Dyad Bonding in Bringing About Patient Satisfaction*
- Minh Nguyen, et al. 2015. *Service Quality and Customer satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam*. Research gate: Asian Social Science
- Muhammad Alotaibi, et al. 2013. *Patient Satisfaction with Primary Health-care Service in Kuwait*
- Naik, Krishna et al. 2010. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences
- Natalie Wiebe, et al. 2014. *Patient Satisfaction with Care in Epilepsy: How Much Do We Know?*
- Nathan dan Niveen, 2013. *Service Quality Dimensions and Customers' Satisfaction of Banks in Egypt*. Proceedings of 20th International Business Reserch Conference
- Notoarmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: rineka Cipta
- Omachonu dan Einspruch. 2010. *Innovation in Healthcare Delivery Systems: A Conceptual Framework*. The Innovation Journal; The Public-Sector Innovation Journal

- Richard Rauck, et al. 2014. *Patient Satisfaction with Fentanyl Sublingual Spray in Opioid-Tolerant Patient with Breakthrough Cancer Pain*
- Rust dan Zahorik. 1993. *Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share*. Journal of Retailing
- Said Abusalem, John A Myers, et al. 2012. *Patient Satisfaction in Home Health Care*
- Shannon Westin. 2011. *Satisfaction with Ovarium Carcinoma Risk-Reduction Strategies Among Women at High Risk for Breast and Ovarian Carcinoma*
- Sharma, Seema. 2016. *Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction Level: A Study of an Urban Cooperative Bank*. Journal of Economics and Public Finance
- Sophia Macrodimistris, et al. 2011. *Measuring Patient Satisfaction Following Epilepsy Surgery*
- Suchanek, Petr, et al 2014. *Customer Satisfaction, Product Quality and Performance of Companies*. Review of Economic Perspectives
- Taylor dan Baker. *An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions*. Journal of Retailing
- Ummu Yildiz Findik, et al. 2010. *Patient Satisfaction with Nursing Care and its Relationship with Patient Characteristics*