

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PADANG

Analysis Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Social Guarantee Administrator Agency (BPJS) Of Health Branch Of Padang

Andika Pratama; Bakkareng; Tifani Ratu Firdaus

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

[Email: andikapratama6376@gmail.com](mailto:andikapratama6376@gmail.com)

ABSTRACT

Law Number 36 of 2009 concerning Health confirms that everyone has the same rights in obtaining access or resources in the health sector and obtaining safe, quality and affordable health services. This research is important to see the Social Security Administration (BPJS) for Health in providing good services and satisfying the community. This study aims to determine the most dominant indicators of service quality and customer satisfaction of the Padang branch of BPJS Kesehatan, and to determine the effect of service quality on customer satisfaction of the Padang branch of BPJS Kesehatan. The data of this study used primary data obtained from the results of the distribution of questionnaires to 100 respondents with accidental sampling technique. Data analysis techniques using TCR, simple regression analysis, t test, and coefficient of determination. The dominant indicator of service quality is guarantee indicator. While the dominant indicator of customer satisfaction variables is the speed of transactions with an average value of 4.30 and a TCR value of 86.00%. In hypothesis testing, service quality has a significant effect on customer satisfaction of Health BPJS in Padang Branch. The contribution of service quality to customer satisfaction at Health BPJS in Padang Branch is 60.8% while the remaining 39.2% is influenced by other variables not examined.

Keywords : *service quality, consumer satisfaction.*

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Penelitian ini penting untuk melihat sejauh mana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator paling dominan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan TCR, analisis regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Indikator dominan dari dimensi kualitas pelayanan adalah indikator jaminan. Sedangkan Indikator dominan dari variabel kepuasan konsumen adalah kecepatan transaksi. Pada pengujian hipotesis, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang adalah 60,8% sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 H ayat (1) dinyatakan bahwa “Setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik”.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan konsumen yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas terhadap konsumen juga akan berdampak terhadap kepuasan konsumen dimana kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.

Semakin ketat persaingan serta konsumen yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen selama ini telah sesuai dengan harapan konsumen atau belum.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang. Karna pada saat sekarang ini, penulis tinggal di Kota Padang. Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang sendiri berada di jalan Khatib Sulaiman No.52, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Perlu diketahui bahwa penelitian ini dilakukan sebagai

acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal nantinya pada kantor BPJS Kesehatan cabang Padang. Oleh karena itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat.

Berikut ini dapat dilihat data kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang Padang, di Kabupaten/Kota Padang (per 31 Desember 2018 sampai 31 Desember 2019):

Tabel 1.1
Data kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang Padang
(Per 31 Desember 2018 sampai Desember 2019)

No	Kategori	Jumlah (peserta) (per 31 Desember 2018)	Jumlah (peserta) (Per Desember 2019)	Persen (%) Jumlah Kenaikan
1	PBI APBN	201,267	209,897	1 %
2	PBI APBD	77,072	97,208	2 %
3	PPU PNS	269,003	302,246	4 %
4	MANDIRI (PBU)	230,857	260,889	4 %
5	BUKAN PEKERJA	41,390	50,549	1 %
JUMLAH		819,589	920,789	12 %

Sumber: Data Peserta BPJS Kesehatan Padang

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dikatakan bahwa jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan disetiap kategori mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Namun secara garis besar, total/jumlah persentase kenaikan peserta BPJS di tahun 2019 tidak terlalu signifikan yaitu hanya 920,789 peserta atau 12% kenaikan dari tahun sebelumnya.

Dalam hal ini, penulis menemukan bahwa ada masalah yang terjadi pada kantor BPJS Kesehatan cabang Padang. Yang peratama dari segi pelayanan saat pengurusan kepesertaan. Pada saat konsumen datang ke kantor BPJS Kesehatan cabang Padang. Konsumen kadang merasa kebingungan untuk memakirkan kendaraan mereka, karna lahan parkir yang kurang memadai.

Yang kedua, pada saat konsumen masuk kedalam ruangan, konsumen langsung disambut oleh satpam yang menjaga di depan pintu, dan langsung memberikan arahan dengan ramah dan baik kepada konsumen yang ingin mengurus kartu BPJS. Tetapi pada saat konsumen menunggu nomor antrian dipanggil, masih ada juga kosumen yang menunggu antrian sambil berdiri, karna keterbatasannya tempat duduk di dalam ruang tunggu. Dan masalah yang terakhir adalah tentang pelayanan dalam pencetakan kartu BPJS Kesehatan. Pada saat konsumen mengurus kartu kepesertaan BPJS Kesehatan, terkadang konsumen harus menunggu lama untuk mendapatkan kartu kepesertaan BPJS tersebut. Akibatnya, banyak konsumen yang mengeluh karna harus menunggu lama dan bolak balik untuk mengambil kartu kepesertaan BPJS Kesehatan miiknya.

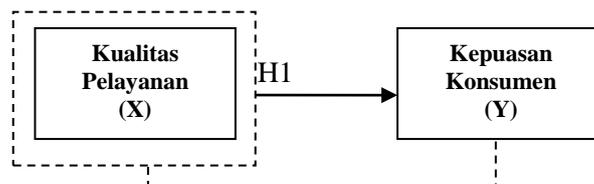
Dan masalah paling umum yang terjadi pada BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia saat ini adalah masalah kenaikan iuran bulanan BPJS Kesehatan. Akibatnya, banyak konsumen atau masyarakat yang kecewa dengan kebijakan kenaikan iuran BPJS Kesehatan tersebut. Dan oleh sebab itu, banyak konsumen yang ingin turun kelas, yang semula berada di kelas 1 (VIP), ingin turun ke kelas 2, yang berada di kelas 2 ingin turun ke kelas 3, dan yang berada di kelas 3 ingin turun kelas menjadi kelas JKN KIS, karna tidak sanggup membayar iuran BPJS Kesehatan yang akan naik pada tahun depan. Selain itu, karena masyarakat/peserta menilai fasilitas yang di berikan oleh BPJS Kesehatan ini belum begitu maksimal dan sebanding dengan biaya iuran yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, dalam hal ini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sehingga masyarakat masih lebih percaya dengan perusahaan-perusahaan asuransi kesehatan lainnya.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini

- 1) Indikator manakah yang paling dominan dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang?
- 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang?

Adapun kerangka konseptual penelitian dapat dilihat seperti gambar berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan perumusan masalah yang ada dan didukung oleh uraian teoritis, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1. Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui *Field Research* (Penelitian Lapangan) dan *Library Research* (Penelitian Kepustakaan).

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, dengan menggali informasi secara langsung kepada konsumen yang menggunakan jasa BPJS Kesehatan dan juga kepada calon peserta BPJS Kesehatan yang sedang mengurus keikutsertaan dalam jaminan kesehatan BPJS Kesehatan cabang Padang.

Penelitian ini juga menggunakan kuesioner (angket), merupakan metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada konsumen guna mendapatkan keterangan atau penjelasan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Alasan menggunakan teknik ini supaya responden (konsumen) tidak perlu memberikan penjelasan secara panjang lebar dan juga sangat Praktis, Tegas, Hemat dan Efisien dalam mengungkapkan inti persoalan.

Menurut Agussalim Mangguluang (2016:118) populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh jumlah peserta BPJS Kesehatan Cabang Padang pada Tahun 2019 berjumlah 920.789 peserta/Responden. Sampel adalah sebagian dari keseluruhan individu yang menjadi obyek penelitian (Umar, 2013). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, dimana sampel diambil berdasarkan keinginan peneliti sebanyak 100 orang menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah TCR, analisis regresi sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini variabel penelitian yang digunakan adalah:

A. Kepuasan Konsumen (Y)

Pengertian kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009).

Menurut Supranto (2011:34-37) ada beberapa hal yang berkaitan dengan indikator kepuasan konsumen yaitu :

1. **Ketanggapan pelayanan**
Adanya perhatian perusahaan menanggapi konsumen maupun keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Contohnya, karyawan proaktif dalam melayani konsumen yang datang
2. **Kecepatan transaksi**
Kepuasan konsumen mengenai efisiensi waktu dalam kecepatan transaksi. Contohnya, penyedia jasa tidak berbelit-belit dalam melayani pelanggan yang ingin bertransaksi
3. **Keberadaan pelayanan**
Merupakan sikap yang supel dan komunikatif yang dikembangkan oleh karyawan perusahaan terhadap konsumen. Contohnya, keberadaan penyedia jasa yang mudah terjangkau oleh konsumen
4. **Profesionalisme**
Merupakan kinerja karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Contohnya, penyedia jasa harus bekerja secara profesional atau sesuai dengan standar yang ada dan telah ditetapkan oleh perusahaan
5. **Kepuasan menyeluruh dengan jasa yang diberikan**
Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atas kualitas pelayanan yang telah diperoleh. Contohnya, pelanggan merasa puas dan loyal terhadap jasa yang digunakan

B. Kualitas Pelayanan (X)

Pengertian kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Indikator dari kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2011:198) adalah :

1. **Tangible (Bukti Fisik)**
bukti fisik adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan
2. **Empaty (Empati)**
Empati adalah perusahaan memahami pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memberikan jam operasi yang nyaman
3. **Realibility (Kehandalan)**
Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati
4. **Responsive (Daya Tanggap)**
ketanggapan adalah segala yang berkenaan dengan kesiediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
5. **Assurance (Jaminan)**
Jaminan adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap

sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Sederhana

Untuk menganalisa data, penulis menggunakan metode regresi linear sederhana, yaitu hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Berikut adalah hasil analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS 20.

Tabel 2 Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,943	4,007		3,230	,002
1 Kualitas Pelayanan	,265	,022	,780	12,326	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari tabel 2 di atas dapat dibuat persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 12,943 + 0,265 X$$

Dari persamaan tersebut maka dapat diinterpretasikan beberapa hal sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 12,943, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan ($X=0$) maka nilai kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang adalah sebesar konstanta yaitu 12,943.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,265 (positif) artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,265 satuan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase variabel bebas secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 adalah diantara nol (0) dan satu (1). Jika koefisien determinasinya = 1, artinya variabel bebas memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat. Jika koefisien determinasi = 0, artinya variabel bebas tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti (terikat) (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen). Hasil analisis koefisien determinasi terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	1	,780 ^a	,608	,604

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji *R-square* pada tabel 3 diketahui nilai koefisien determinasi

ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang adalah 60,8% sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis (Uji t)

Untuk menguji hipotesis secara parsial maka dilakukan uji statistik t. Adapun hipotesis statistiknya adalah :

H₀ : Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang

H₁ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Uji T ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikatnya (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konsta. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2-tailed) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel bebas secara individual terhadap variabel terikatnya, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan *degree of freedom* (df) = n – k.

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak. Dalam penelitian ini, hasil pengolahan data didapatkan dengan menggunakan program pengolahan data statistik SPSS versi 20.

Berikut adalah hasil uji t dengan program SPSS 20..

Tabel 4 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	12.943	4.007		
1 Kualitas Pelayanan	.265	.022	.780	12.326	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari tabel 4 di atas dapat diketahui hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan. Nilai t hitung kualitas pelayanan yang dihasilkan adalah sebesar 12,326. Dengan df = n - k = 100-2= 98 diperoleh t tabel sebesar 1,984. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel atau 12,326 > 1,984. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05. Maka hasil keputusan uji adalah H₀ ditolak maka H₁ diterima artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang

Pembahasan

1. Indikator Dominan dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang

Berdasarkan hasil Tingkat Capaian Responden, penilaian variabel kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang yang terdiri dari 45 pertanyaan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,12 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,43%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang termasuk dalam kategori baik. Indikator yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan adalah indikator Assurance (Jaminan) dengan nilai rata-rata 4,21 dan TCR 84,16%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai

BPJS Kesehatan Cabang Padang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan para konsumen. Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Padang membuat konsumen merasa aman pada saat melakukan transaksi. Selain itu, pegawai BPJS Kesehatan Cabang Padang juga dinilai bersikap sopan kepada konsumen. Penilaian terendah kualitas pelayanan terdapat pada indikator empathy dengan nilai rata-rata 4,03 dan TCR 80,69%. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan BPJS di kota Padang yang perlu ditingkatkan adalah pada dimensi empathy (empati) yang meliputi lebih memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, lebih bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan konsumen, dan juga penyediaan waktu dan tempat yang nyaman bagi konsumen.

Penilaian variabel kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang yang terdiri dari 15 pertanyaan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,88%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen pada BPJS Kesehatan Cabang Padang termasuk dalam kategori baik. Indikator yang paling dominan dari variabel kepuasan konsumen adalah kecepatan transaksi dengan nilai rata-rata 4,30 dan TCR 86,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Padang tidak berbelit-belit dalam melayani konsumen, pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Padang tidak bertele-tele ketika memberikan solusi dari permasalahan konsumen. dan juga pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Padang dinilai sangat cepat dalam melayani keluhan konsumen. Penilaian terendah ada pada indikator profesionalisme karena nilai rata-ratanya terendah yaitu 4,01 dan TCR sebesar 80,27%. Oleh karena itu, perlu didorong dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik pada peserta BPJS di kota Padang.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang

Pembahasan penelitian ini mengacu pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan cabang Padang”.

Pada pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung yang dihasilkan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 12,326. Dengan $df = n - k = 100 - 2 = 98$ diperoleh t tabel sebesar 1,984. Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa t hitung $>$ t tabel atau $12,326 > 1,984$. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hasil keputusan uji adalah H_0 ditolak maka H_1 diterima artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Fandy Tjiptono (2014:295) yang mengutip dari Parasuraman dan Hoffman & Bateson menyatakan bahwa banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi dan interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa datang. Jadi apabila kualitas jasa BPJS dipersepsikan baik, maka konsumen akan puas dan terus menggunakan layanan BPJS kesehatan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Cronin dan Taylor yang dikutip oleh Tjiptono (2014:295), dimana salah satu kemungkinan hubungan yang

banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa

Hal penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa tidak puas. Dalam hal ini kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dirasakan lebih besar dibandingkan ekspektasi sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan baik, mampu mempengaruhi kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang.

Koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fadhel M Ilham (2017) yang juga memperoleh hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Abidin Kotabumi Lampung Utara. Hasil ini juga didukung penelitian Khasanah (2010), berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga sejalan dengan hasil penelitian Nilasari & Istiatin (2015) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang mencakup 5 item yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* terhadap kepuasan konsumen. Dan juga penelitian Fen & Lian (2014), Gofur (2019), dan Nani & Wolok (2014) yang memperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Indikator yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan adalah indikator Assurance (Jaminan) dengan nilai rata-rata 4,21 dan nilai TCR sebesar 84,16%. Sedangkan indikator kualitas pelayanan paling rendah terdapat pada indikator empathy dengan nilai rata-rata 4,03 dan nilai TCR sebesar 80,69%. Indikator yang paling dominan dari variabel kepuasan konsumen adalah kecepatan transaksi dengan nilai rata-rata 4,30 dan nilai TCR sebesar 86,00%. Penilaian terendah ada pada indikator profesionalisme karena nilai rata-ratanya terendah yaitu 4,01 dengan nilai TCR sebesar 80,27%.
2. Hasil analisis regresi menunjukkan kualitas pelayanan bernilai positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang, dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan. Pada pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen BPJS Kesehatan Cabang Padang terlihat dari nilai t hitung $> t$ tabel atau $12,326 > 1,984$. Kemudian nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$.

3. Dari nilai perhitungan koefisien determinasi, besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di BPJS Kesehatan Cabang Padang adalah 60,8% sedangkan sisanya 39,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Saran

Dari kesimpulan penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran antara lain:

1. BPJS kota Padang perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para peserta terutama pada dimensi empathy (empati). Dalam hal ini, petugas BPJS kota Padang perlu lebih mengutamakan atau mendahulukan kepentingan peserta, melayani peserta dengan penuh perhatian dan sungguh-sungguh, serta menyediakan waktu dan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan lebih kepada para peserta BPJS kesehatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengidentifikasi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen contohnya variabel kepercayaan, citra perusahaan dan faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 23. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Mangguluang, Agussalim. 2016. *Metodologi Penelitian*. Ekasakti Press. Universitas Ekasakti Padang
- Umar. 2013. *Tekhnik Penarikan Sampel (Terjemahan) Jilid III* Jakarta: UI-Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011) *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Ilham, F.M. (2017). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel Abidin di Kotabumi Lampung utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Khasanah, I. & Pertiwi, O.D. (2010). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS. sSt. Elisabeth Semarang. *Aset*, Vol. 12, No. 2. 117-124.
- Nilasari, E. & Istiatin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dealer PT. Rumayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, Vol. 13, No. 01. 1-12.
- Yap, S.F. & Lian, K.M. (2014). Service quality and customer statisfaction: Antecedents of customer's repatronage intentions. *Sunway Academic Journal*, 4. 59-73.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, Vol. 4, No. 1. 37-44.
- Nani, S. & Wolok, T. (2014). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank SinarMas cabang Gorontalo. *Skripsi*, Universitas Negri Gorontalo, Gorontalo.