

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
MEMBER BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JAWA TIMUR**

Pratama Tanadi

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Airlangga

Email: joprat89@gmail.com

ABSTRACT *The purpose of this study is to examine the effect of hospital service quality towards BPJS health service user satisfaction. Sample was taken using simple random sampling to 50 patients and / or their families in 5 hospitals in East Java. Data was analyzed by Linear Regression. The result of the study shows that not all dimensions of service quality have a positive and significant impact on the satisfaction of BPJS health service users. Reliability, responsiveness, and empathy have a positive and significant influence on customer satisfaction. The limitation of this study is that it was carried out generally in hospitals collaborating with BPJS health service. However, this study does not assess customer satisfaction by the level (grade) of the hospital.*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, BPJS Health Service, Hospital Management

PENDAHULUAN

Menurut undang – undang no. 23 tahun 1992, kesehatan adalah kondisi kesejahteraan jasmani, jiwani, dan social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup secara produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan sangat penting dalam kehidupan manusia, jadi penyembuhan seringkali membutuhkan banyak biaya. Untuk memahami hal ini dan untuk mensejahterakan masyarakat, pemerintah Indonesia menyediakan perlindungan medis. Ketika asuransi kesehatan berkembang, nama dan manajemennya berubah menjadi sebuah lembaga yang sekarang dikenal sebagai BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan, sebuah badan hukum milik negara yang dibuat oleh pemerintah untuk menyediakan asuransi kesehatan bagi semua orang Indonesia. Bersama dengan BPJS Ketenagakerjaan, lembaga ini adalah program negara di unit Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dibuka pada 31 Desember 2013. Sementara BPJS Kesehatan sendiri mulai beroperasi pada 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan pada awalnya bernama Askes (Asuransi Kesehatan). dikelola oleh PT. Askes Indonesia (Persero). Namun sesuai dengan UU no. 24 tahun 2011 tentang BPJS, PT. Askes berubah

menjadi BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan diciptakan dari modal awal yang didanai APBN, dan kemudian memiliki aset sendiri, yang meliputi aset BPJS Kesehatan dan aset dana jaminan social dimana hal tersebut diatur oleh undang- undang dan bertanggung jawab langsung kepada presiden.

Membership BPJS ini wajib untuk semua rakyat Indonesia/ orang asing yang telah memiliki pekerjaan di Indonesia dalam enam bulan atau lebih. Semua *member* BPJS wajib membayar biaya bulanan berdasarkan kelas yang mereka pilih. Orang miskin juga dibantu dalam bentuk Penerima Bantuan Iuran (PBI), di mana pemerintah membayar sumbangan bulanan. Secara umum, asuransi kesehatan dimulai secara bertahap pada tahun 2014, dan pada tahun 2019 diharapkan semua orang Indonesia sudah memilikinya.

Kehadiran BPJS Kesehatan sangat membantu kehidupan masyarakat. Namun, dalam memberikan layanannya, seringkali layanan dalam menggunakan BPJS Kesehatan dikeluhkan oleh masyarakat. Keluhan tersebut bukan hanya datang dari pengguna, namun juga datang dari rumah sakit- rumah sakit yang bekerjasama dengan pelayanan BPJS. Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) mengatakan bahwa arus kas rumah

sakit terganggu karena keterlambatan BPJS Kesehatan membayar klaim atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Wakil Ketua ARSSI, Noor Arida Sofiana mengatakan, cashflow yang terganggu tersebut mengakibatkan rumah sakit kesulitan untuk melakukan pemesanan obat dan kesulitan membayar dokter dan sumber daya manusia lainnya.

Pada tahun 2017, BPJS Watch Jawa Timur melakukan survey terhadap 125 responden yang berobat di 16 rumah sakit, 5 puskesmas, 4 klinik di wilayah Surabaya, Sidoarjo, dan Kabupaten Gresik. Berdasarkan survey tersebut, kesehatan masyarakat berhasil ditingkatkan melalui adanya pelaksanaan JKN dan KIS, khususnya memberikan nilai manfaat dalam hal keterjangkauan biaya kesehatan. Namun, meskipun semakin banyak masyarakat sudah dapat merasakan manfaat dari BPJS Kesehatan, dalam pelaksanaannya banyak layanan yang dinilai masih belum memuaskan. Banyak temuan permasalahan yang berhubungan dengan rendahnya kualitas layanan yang diberikan, buruknya sistem rujukan, serta deskriminasi terhadap peserta. Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat adalah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang lama, sistem rujukan

yang tidak terstruktur dengan baik, pelayanan yang kurang ramah, prosedur administrasi yang rumit dalam mendapatkan layanan, pemberian obat yang terbatas, dan lain-lainnya.

M. Iqbal Anas Ma'ruf, direktur kesehatan masyarakat BPJS, yang memahami masalah keuangan di dalam BPJS Kesehatan dan keluhan tentang kualitas yang mereka terima secara internal, mengatakan kontribusi BPJS dari program asuransi kesehatan nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) telah meningkat. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan ditingkatkan. Selain itu, salah satu perbaikan dalam kualitas layanan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas rumah sakit dengan mengakui dan mengevaluasi nilai rumah sakit sesuai dengan persyaratan dari awal 2019. Ini adalah topik yang menarik untuk dipelajari tentang pengembangan *service quality* yang diberikan oleh rumah sakit untuk kepuasan *member* BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan *member* layanan BPJS.

Bagi Tjiptono (2007), kualitas layanan adalah ketepatan pengiriman yang memenuhi kebutuhan dan permintaan

pelanggan dan menyeimbangkan harapan konsumen. Menurut Parasuraman *et al.* (1991), kualitas layanan dapat digambarkan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi tentang bagaimana layanan dilakukan. Studi ini dijelaskan dalam Parasuraman *et al.* (1991) terdiri dari lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Tanisah dan Maftuhah (2015), *service quality* memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, judul penelitian ini adalah "Dampak Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pelanggan Member Kesehatan BPJS di Jawa Timur".

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan

Bagi Tjiptono (2007), *service quality* adalah upaya untuk memenuhi akurasi pengiriman yang menyeimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen, dan harapan konsumen. Menurut Parasuraman *et al.* (1991), *service quality* dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi tentang bagaimana layanan dilakukan.

Dimensi Kualitas Layanan

Parasuraman *et al.* (1988) berkata, 5 dimensi pokok dari *service quality* adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*), dimensi dalam kualitas layanan yang melibatkan elemen- elemen yang mewakili pelayanan secara fisik. Contohnya: gedung, buku, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, dan lain- lainnya.
2. Keandalan (*reliability*), layanan yang diberikan korporasi seperti yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan untuk pemberian bantuan pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.
4. Jaminan (*assurance*), dimensi kualitas layanan yang menitikberatkan pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), didefinisikan sebagai usaha perusahaann dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Kepuasan Pelanggan

Customer satisfaction adalah tingkat emosi Anda rasakan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan Anda (Sunyoto, 2014: 227).

Sementara itu, menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 292), kepuasan merupakan faktor penting yang mencerminkan keberhasilan produsen atau penyedia layanan.

Pengembangan Hipotesis

Kualitas layanan yang baik tersebut dapat menjadi pengalaman yang baik bagi pelanggan dan mendorong pelanggan dalam memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diberikan buruk, maka ketidakpuasan dari kualitas layanan yang diterima dapat menjadi alasan bagi konsumen untuk berpindah bahkan melakukan *word of mouth* negatif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Tanisah dan Maftuhah (2015), kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena itu, dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan rumah sakit memiliki dampak positif dan *significant* terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

H1a: Bukti langsung rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

H1b: Keandalan rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

H1c: Daya tanggap rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

H1d: Jaminan rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

H1e: Empati rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah tujuan ilmiah individu untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu, menggunakan data tentang apa yang obyektif, valid, dan andal (Sugiyono, 2016, 13). Objek penelitian adalah *service quality* rumah sakit dan *customer satisfaction member* layanan BPJS.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 53), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. *Nonprobability sampling* dan *simple random sampling* adalah teknik yang digunakan dalam

pengambilan sampel dengan alat bantu kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ialah keluarga dari semua pasien yang menggunakan layanan BPJS Jawa Timur. Sampel penelitian termasuk 50 responden di 5 Rumah Sakit Jawa Timur. Secara umum, teknik penilaian yang digunakan adalah teknik skala *likert*.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Tes validasi dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mengukur pengukuran yang akan diukur. Alat ukur yang sangat efektif memiliki tingkat kesalahan yang rendah, sehingga

data yang dikumpulkan sesuai. Menurut Sugiyono (2010: 178), persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

- a. Jika koefisien korelasi $r > 0,3$ maka item tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika koefisien korelasi $r < 0,3$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Regresi Linier. Setelah melakukan teknik Regresi Linier, Anda dapat melakukan tes T. Di sini, uji T adalah tes yang menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual ketika mendeskripsikan variabel terkait.

ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Analisa Deskriptif Responden

Tabel 1 Biodata Responden

Dasar Klasifikasi	Sub Klasifikasi	Frekuensi	
		Absolut	Presentase
Jenis Kelamin	Laki- laki	24	48
	Perempuan	26	52
Usia	20 - 29 Tahun	11	22
	30 - 39 Tahun	7	14
	40 - 49 Tahun	10	20
	50 - 59 Tahun	10	20
	Di atas 60 Tahun	12	24
	Pembagian Rumah Sakit	RSUD Sidoarjo	11
RS Siloam		9	18
RS Airlangga		9	18
RSAL Ramelan		11	22
RSU Emma		10	20

Berdasarkan data di atas, kita dapat melihat responden laki- laki dalam penelitian ini ada 24 orang atau 48% dari total responden. Sedangkan responden perempuan dalam penelitian ini adalah 26 orang atau 52% dari total responden. Sedangkan mayoritas responden dalam penelitian ini berumur di atas 60 tahun. Sedangkan persebaran

umur responden yang paling sedikit adalah responden dengan umur 30-39 tahun. Pembagian disebar di 5 rumah sakit, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo, Rumah Sakit Siloam, Rumah Sakit Airlangga, Rumah Sakit Angkatan Laut Ramelan, dan Rumah Sakit Umum Emma.

Tabel 2 Rata- Rata Hasil Kuesioner

Butir	Rata- rata Hasil kuesioner
Tangible	4,46
Reliable	4,18
Responsiveness	3,84
Assurance	4,38
Emphaty	4,08
Customer Satisfaction	4

Berdasarkan data pada tabel 2, kita dapat melihat nilai rata- rata pada 5 dimensi kualitas layanan adalah baik (di atas 4), kecuali dimensi *responsiveness*. Sedangkan nilai kepuasan pelanggan adalah 4, berarti rata- rata responden pengguna layanan BPJS Kesehatan puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan dalam hal daya tanggap terhadap pasien. Peningkatan dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) tersebut dapat berupa kesigapan dalam melayani dan memiliki waktu luang

dalam menanggapi keluhan konsumen.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari setiap indikator pertanyaan, koefisien korelasi *r* lebih dari 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan valid. Sedangkan nilai koefisien *cronbach alpha (a)* pada semua pertanyaan lebih besar dari 0,6 sehingga setiap indikator pertanyaan yang digunakan reliabel.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pelanggan, peneliti perlu membandingkan nilai sig. setiap nilai adalah nilai α ($\alpha = 0,05$). Dalam

analisis kepuasan pelanggan, mereka dikelompokkan berdasarkan dimensi kualitas layanan: bukti

langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 3 Hasil Customer Satisfaction Keseluruhan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-0.555	.673		-0.825	.414		
Tangible	.003	.097	.002	.031	.976	.938	1.066
Repliable	.132	.063	.148	2.100	.042	.834	1.199
Responsiveness	.168	.049	.268	3.452	.001	.687	1.456
Assurance	.132	.101	.089	1.310	.197	.892	1.121
Emphaty	.677	.067	.741	10.041	.000	.757	1.320

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis

Keterangan	Standardised Path Coefficient (t-test)	Hasil
Tangible → Customer Satisfaction	.002 (0.976 > 0.05)	H1a ditolak
Reliability → Customer Satisfaction	.148 (0.042 < 0.05)	H1b diterima
Responsiveness → Customer Satisfaction	.268 (0.001 < 0.05)	H1c diterima
Assurance → Customer Satisfaction	.089 (0.197 > 0.05)	H1d ditolak
Emphaty → Customer Satisfaction	.741 (0.000 < 0.05)	H1e diterima

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan pengguna layanan BPJS Health. Dua dimensi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan BPJS atau H1a dan H1d karena nilai signifikan untuk *tangible* dan *assurance* lebih besar dari 0,05. Anda dapat menyimpulkan

bahwa tiga dimensi lainnya memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga ketiga dimensi tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna layanan BPJS. Berdasarkan nilai *path coefficient*, Anda dapat melihat bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki efek positif pada kepuasan pengguna layanan BPJS Kesehatan, atau

bahwa H1b, H1c, dan H1e diterima. Dari Tabel 3 di atas, kita dapat melihat bahwa empati memiliki dampak terbesar pada kepuasan pelanggan dengan nilai t sebesar 10.041.

Pembahasan

Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

Sub-bab di bawah ini akan membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan pengujian statistik yang telah dipaparkan pada sub-bab sebelumnya serta memberikan pembahasan mengenai hipotesis penelitian. Secara umum, tidak semua dimensi dalam *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ada beberapa dimensi dari *service quality* yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut adalah *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Sedangkan 2 dimensi lainnya, yaitu *assurance* dan *tangible* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Apabila dihubungkan dengan keluhan yang diperoleh dari survey yang dilakukan oleh BPJS Watch di tahun 2017, kita bisa melihat konsistensi dimana hal-hal yang dikeluhkan adalah hal-hal seputar keandalan, kecepatan layanan (*responsiveness*), dan keramahan dari pihak rumah sakit.

Penjelasan lebih dalam per tiap dimensi akan dibahas di bawah ini.

Pengaruh *Tangible* terhadap *Customer Satisfaction*

Menurut hasil olahdata, kita dapat melihat nilai signifikansi dimensi *tangible* di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1a ditolak, atau kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan tidak dipengaruhi oleh dimensi *tangible*. Menurut peneliti, hal tersebut dapat terjadi karena ketika pasien sakit, mereka dapat pergi ke fasilitas kesehatan (Faskes) sesuai tempat mereka mendaftar. Apabila di fasilitas kesehatan tersebut mereka merasa peralatan yang digunakan tidak memadai, mereka akan mendapatkan rujukan kepada rumah sakit yang ditunjuk. Karena faskes yang dipilih sifatnya adalah pilihan pengguna BPJS Kesehatan dari awal, maka hal-hal yang bersifat penampilan fisik dapat diabaikan oleh pengguna. Dan lagi, pasien cenderung berfokus pada kesembuhan dan layanan yang diberikan rumah sakit daripada penampilan fisik rumah sakit. Seperti dalam wawancara dengan responden, mereka merasa bersyukur dapat memperoleh perawatan yang baik apabila dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan sehingga tidak terlalu menuntut peralatan atau rumah sakit

yang bersih. Apabila rumah sakit tersebut dirasakan masih belum memiliki fasilitas peralatan yang memadai, mereka dapat dirujuk pada rumah sakit dengan tingkat yang lebih tinggi.

Pengaruh *Reliability* terhadap *Customer Satisfaction*

Reliabilitas memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 sehingga H1b diterima, atau kepuasan pelanggan pengguna layanan BPJS Kesehatan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keandalan rumah sakit. Dalam kondisi kritis atau sakit, seorang dokter dapat menjadi harapan dari pasien. Seperti dijelaskan sebelumnya, pasien mungkin tidak terlalu mempertimbangkan masalah penampilan fisik rumah sakit, namun pelayanan dokter dan perawat yang dapat diandalkan adalah hal yang sangat penting bagi pasien. Kita bisa mengatakan *core* dari BPJS Kesehatan adalah layanan dari dokter dan suster perawatnya. Hasil penelitian ditegaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh Kumar (2017), dimana reliabilitas perusahaan yang bersifat jasa sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh *Responsiveness* terhadap *Customer Satisfaction*

Dari hasil olahdata, kita dapat melihat nilai signifikansi dimensi

responsiveness di bawah 0,05 sehingga H1c diterima, yaitu *responsiveness* rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Layanan yang baik bukan hanya layanan yang dapat diandalkan. Layanan yang baik juga terdiri dari sikap sigap dari pemberi jasa, apalagi di bidang kesehatan. Sikap perawat atau dokter yang cekatan dan tanggap terhadap keluhan tentu menciptakan kepuasan baik pada pasien, maupun keluarga pasien. Sikap yang selalu sigap terhadap kebutuhan pelanggan dapat memberikan rasa aman bagi pasien. Sedangkan sikap dokter atau perawat yang lambat dapat menciptakan kekuatiran bagi pasien terhadap proses kesembuhannya.

Pengaruh *Assurance* terhadap *Customer Satisfaction*

Nilai signifikansi dimensi *assurance* adalah 0,197 (di atas 0,05) sehingga tolak H1d, atau kepuasan pengguna layanan BPJS tidak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh dimensi *assurance* pada rumah sakit. Salah satu indikator *assurance* adalah bagaimana pihak rumah sakit menguasai pengetahuan dan keterampilan sehingga mampu memberikan penjelasan yang baik kepada pasien, baik penjelasan mengenai sakit yang diderita maupun

prosedur penggunaan BPJS Kesehatan. Peneliti menduga, hal yang menjadi perhatian penuh pasien dan keluarga pasien adalah kesembuhannya, melalui layanan yang diberikan rumah sakit. Namun, kadang dalam penjelasannya, pasien atau keluarga pasien kurang memahami bahasa medis sehingga pasien hanya berpikir bahwa yang terpenting adalah kesembuhannya. Hal ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan Kumar (2017), dimana *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, solusi dari masalah mereka menjadi hal yang lebih penting daripada penjelasan yang diberikan.

Pengaruh *Emphaty* terhadap *Customer Satisfaction*

Emphaty memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 dan merupakan dimensi dg nilai *t-value* tertinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi ini paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau H1e diterima. *Emphaty* dapat didefinisikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan. Sikap empati dari dokter dan perawat rumah sakit dapat memberikan dorongan yang positif terhadap pasien maupun keluarga pasien. Pasien dan keluarga pasien dapat mendapatkan harapan dan semangat

ketika mendapatkan pelayanan yang tulus. Sikap tulus dari pihak rumah sakit dapat memberikan suatu pengalaman berobat yang bersifat pribadi sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Peneliti melakukan penelitian terhadap 50 pasien (dan / atau keluarga mereka) pengguna BPJS Kesehatan, di mana penelitian dilakukan di lima rumah sakit (Surabaya, Sidoarjo dan Mojokerto), dan para peneliti memperoleh kriteria untuk standar kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan. Secara umum, rumah sakit memberikan layanan berkualitas dengan indeks kepuasan 4 (kepuasan). Namun dalam hal daya tanggap (*responsiveness*), kualitas layanan harus lebih ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS. Berdasarkan hasil analisis data, kita dapat melihat bahwa ada tiga kualitas layanan: keandalan, daya tanggap dan empati, yang memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan memungkinkan pemerintah untuk bekerja sama dengan rumah sakit

untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit terutama dalam hal yang berkaitan dengan ketiga dimensi ini.

Implikasi Penelitian

Implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjelaskan teori terkait dengan riset tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini menghasilkan hasil yang dapat memberikan informasi kepada manajemen rumah sakit akan pentingnya pengelolaan kualitas layanan, terutama pada keandalan, kesigapan, dan empati.

3. Implikasi Kebijakan

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pemerintah mengenai hal-hal yang penting bagi rumah sakit dalam memberikan layanannya sehingga dapat membuat regulasi yang dapat mendorong dan mendukung rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian di Masa Depan

Dalam penelitian ini, keterbatasannya adalah penelitian dilakukan secara umum di rumah sakit-rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Namun,

penelitian ini tidak menilai kepuasan pelanggan menurut tingkatan (*grade*) dalam rumah sakit sehingga ada kemungkinan terdapat perbedaan kualitas layanan pada tingkatan rumah sakit yang berbeda. Hal ini membuka peluang di masa depan untuk menilai perbedaan kualitas layanan di tingkatan (*grade*) yang berbeda di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Berry, L. Leonard dan Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- Kumar, A. 2017. Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, 4(4), 159-166.2016. *Marketing management*. 15e, Boston, Pearson Education
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan*

Perilaku Konsumen. Yogyakarta:
Center for Academic Publishing
Service.

Tjiptono, Fandy & Gregorius
Chandra. (2011). Service, Quality
& Satisfaction Edisi 3.
Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi
Pemasaran. Yogyakarta : Andi
Ofset

[https://bpjs-
kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail
/2013/4](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4) diakses tanggal 20
November 2019 pk 20.00 WIB

[https://nasional.kontan.co.id/news/ru-
mah-sakit-swasta-mengeluhkan-
keterlambatan-pembayaran-
klaim-bpjs-kesehatan](https://nasional.kontan.co.id/news/ru-mah-sakit-swasta-mengeluhkan-keterlambatan-pembayaran-klaim-bpjs-kesehatan) diakses
tanggal 20 November 2019 pk
20.00 WIB

[https://news.detik.com/berita-jawa-
timur/d-3529039/pelayanan-tidak-
memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot](https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot)
diakses tanggal 20 November
2019 pk 20.00 WIB