

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERSPEKTIF DOKTER RUMAH SAKIT HERMINA BOGOR

Baby Silvia Putri^{1*}, Lindawati Kartika²

¹⁻²Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, Bogor, Indonesia

* E-mail korespondensi : babysilviap@gmail.com

Informasi Artikel

Draft awal: 6 Januari 2017

Revisi :

Diterima:

Kata Kunci:

kepuasan, kualitas pelayanan, program JKN
Tipe Artikel : Research Paper



Diterbitkan oleh Fakultas
Ekonomi Universitas Islam
Attahiriyah

ABSTRACT

The study aimed to analyze the perceptions of the doctors of Hermina Hospital Bogor on BPJS health service quality and satisfaction level of the national health insurance program and to analyze the effects of service quality on the doctors' satisfaction. Questionnaires were utilized to obtain the primary data, while literature reviews were conducted to obtain the secondary data. The data were analyzed by using descriptive analysis and multiple regression analysis. The results of this research, in reference to the descriptive analysis of the perceptions of the doctors in Hermina Hospital Bogor on satisfaction and quality service of the National Health Insurance program, indicated that the program is considered unsuitable in its implementation. The results of multiple regression showed that the variables of BPJS service quality have influences on the satisfaction of the doctors of Hermina Hospital Bogor.

Tujuan dari penelitian adalah menganalisis persepsi Dokter RS Hermina Bogor terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan dan tingkat kepuasan program jaminan kesehatan nasional serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor. Sumber data primer melalui kuesioner dan data sekunder diperoleh dari kajian literatur. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini berdasarkan analisis deskriptif persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor mengenai kepuasan dan kualitas terhadap pelayanan program JKN menunjukkan bahwa program JKN dinilai belum sesuai penerapannya. Berdasarkan hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal yang utama bagi manusia. Setiap individu dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan produktif dengan keadaan yang sehat. Saat sakit tentu diperlukan biaya untuk berobat ke dokter atau membeli obat. Pemerintah Indonesia bertanggung jawab dalam memberikan jaminan perlindungan kesehatan dan fasilitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2016 mengenai Jaminan Kesehatan. Indonesia, pada

tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014). Berdasarkan BPJS Kesehatan jumlah pengguna terhitung sampai dengan 23 September 2016 ada 169.304.759 juta orang. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan untuk mendukung program JKN-KIS agar dapat memberikan pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat. Tahun 2016 banyak fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Jumlah fasilitas kesehatan yang menerima JKN di Indonesia

Fasilitas Kesehatan	Jumlah
Puskesmas	8270
Klinik Pratama	4933
Dokter Praktek Perorangan	4550
Apotik	2018
Rumah Sakit	1858

Sumber: BPJS Kesehatan diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 1, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi pengguna JKN memiliki jumlah yang banyak. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjut setelah pasien mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama. Adanya program JKN, pihak rumah sakit tentu harus menyesuaikan pelayanan dengan kebijakan. Keller dan Kotler (2009) Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Banyaknya jumlah masyarakat yang menggunakan JKN ini harus disesuaikan oleh kualitas pelayanan dari Rumah sakit yang dapat menerima pelayanan program JKN tanpa membedakan antara pasien JKN dengan pasien non JKN. Fasilitas kesehatan merupakan tempat pelayanan jasa yang menyangkut nyawa manusia. Kualitas yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat terlebih lagi mengenai diri. Diana dan Tjiptono (2003) Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara jaminan kesehatan nasional harus dapat memenuhi kebutuhan pasien agar program ini dapat berjalan dengan efektif. Dokter sebagai pihak yang terlibat langsung dalam melayani pasien JKN merasakan perbedaan alur pelayanan sebelum adanya program JKN dengan sesudah berjalannya program JKN. Banyak permasalahan yang terjadi ketika penerapan program JKN berjalan terutama dari pihak dokter. Pengaruh terbesar yang berdampak pada seorang dokter dengan adanya program JKN ini adalah kompensasi yang minim yang akan didapatkan seorang dokter.

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang memiliki rumah sakit yang cukup banyak dan menerima pasien JKN. Menurut BPJS INFO (2015), ada 16 rumah sakit di Kota Bogor yang menerima pengajuan program JKN salah satunya adalah Rumah Sakit Hermina Bogor. Pada tahun 2016 Rumah Sakit Hermina Bogor beralih menjadi rumah sakit umum yang pada sebelumnya Rumah Sakit Hermina Bogor menjadi rumah sakit khusus ibu dan anak. Transformasi Rumah Sakit Hermina pada tahun 2016 menjadi rumah sakit umum menjadikan pasien Rumah Sakit Hermina. Pada awal BPJS Kesehatan mengadakan program JKN tahun 2014, Rumah Sakit Hermina Bogor langsung bekerja sama dalam penerimaan pasien Program JKN sampai saat ini tahun 2016. Rumah Sakit Hermina Bogor merupakan rumah sakit swasta yang memiliki akreditasi yang baik maka dari itu banyak pasien yang ingin menggunakan kartu JKN di Rumah Sakit Hermina Bogor.

Jumlah pasien JKN dari awal bulan Januari hingga bulan Agustus 2016 sebanyak 34.424 pasien dan jumlah dokter 106 orang dapat dilihat perbandingan antara jumlah pasien JKN dengan

dokter yang tersedia di Rumah Sakit Hermina Bogor. Jumlah dokter yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pasien JKN menjadikan Rumah Sakit Hermina Bogor harus tetap memberikan pelayanan yang sesuai dan merata untuk semua pasien JKN sesuai dengan prosedur. Adanya program JKN, Rumah Sakit Hermina Bogor harus menyesuaikan dengan peraturan dan prosedur BPJS Kesehatan. Mulai dari penyesuaian pendaftaran pasien, cara transaksi pasien, fasilitas serta obat yang diberikan kepada pasien.

Permasalahan yang dialami dokter Rumah Sakit Hermina Bogor selain mengenai kompensasi yang minim yaitu peraturan pemberian obat generik pada pasien JKN. Dokter hanya memberikan obat generik sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan. Ini menjadi salah satu kendala dokter dalam memberikan obat diluar obat generik. Permasalahan lainnya adalah meskipun banyaknya pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Hermina Bogor, namun dengan status rumah sakit swasta yang melekat pada Rumah Sakit Hermina Bogor menjadikan banyak pasien yang ingin memanfaatkan program JKN pada program ini. Berdasarkan informasi koordinator dokter BPJS di Rumah Sakit Hermina Bogor, banyak pasien yang datang ke rumah sakit Hermina Bogor walaupun dengan penyakit yang ringan karena untuk memanfaatkan iuran dan tidak melakukan rujukan seperti yang sudah ditetapkan pada prosedur program JKN. Kepuasan atau tidak puas terhadap program JKN dirasakan oleh dokter sebagai pihak yang menangani langsung pasien sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut untuk pasien setelah mendapatkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan latar belakang, dapat disusun perumusan masalah yaitu: (1) Bagaimana persepsi Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan (2) Bagaimana persepsi Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap tingkat kepuasan program JKN (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Diana dan Tjiptono (2003) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Nasution (2004) Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu :

- a. *Tangible*. Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*. Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini, pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.
- c. *Responsiveness*. Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
- d. *Assurance*. *Assurance* merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

- e. *Empathy*. Secara teori perkembangan manusia "Maslow", pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

2.2 Kepuasan Konsumen

Irawan (2004) mengatakan Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan:

- a. Kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga. Pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
- c. Emosional. Kepuasan Pelanggan timbul saat mereka menggunakan barang yang bermerek terkenal. Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses bagian dari golongan kelas atas adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan Pelanggan.
- d. Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif dan kuantitatif, serta berasal dari sumber internal dan eksternal. Data internal sekunder diperoleh dari data-data yang didapatkan dari data internal BPJS kesehatan dan Rumah Sakit Hermina Bogor, sedangkan data eksternal sekunder diperoleh dari literatur, studi pustaka yang mendukung penelitian, data situs internet, dan berbagai sumber lainnya. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data dari responden sebagai data primer.

3.2 Metode Penentuan Sampel

Pada penelitian ini metode penentuan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan rumus slovin. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling*. Responden tersebut adalah pihak Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor yang terdiri dari dokter umum dan dokter spesialis. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dalam Siregar (2013) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{106}{1 + 106 (0,1)^2}$$
$$n = 51$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 10 %

Setelah menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin, peneliti membagi sampel untuk dijadikan responden dikarenakan ada 2 objek profesi dokter yang akan diteliti, yaitu dokter umum dan dokter spesialis di Rumah Sakit Hermina Bogor. Berdasarkan rumus slovin, sampel yang akan digunakan adalah 51 responden dengan pembagian objek yaitu sampel dokter umum yang

diteliti menggunakan *stratified sampling* dengan jumlah populasi dokter di Rumah Sakit Hermina Bogor sebanyak 106 dokter dengan proporsi 14 dokter umum dan 92 dokter spesialis. Hasil menggunakan *stratified sampling*, maka didapatkan hasil proporsi sampel dokter umum 7 orang dan sampel dokter spesialis 44 orang yang diteliti pada penelitian ini. Hasil *stratified sampling* sesuai dengan hasil dari rumus slovin.

3.3 Metoda Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 19.0 dan *Microsoft Excel*. Uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji keterandalan kuesioner, Sedangkan Regresi berganda untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan responden terhadap program JKN.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persepsi mengenai pelayanan dan kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Data yang digunakan untuk analisis deskriptif didapatkan dari kuesioner penelitian yang menggunakan skala likert berskala 1-5. Skala likert dapat diinterpretasikan dengan modus untuk mengetahui jawaban yang sering muncul dari responden.

Tabel 2 Skala likert

Keterangan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014)

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa Skala Likert mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan suatu objek. Penyajian data pada penelitian ini, peneliti menggunakan modus dan tabel untuk mendeskripsikan data pada penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden pada masing-masing variabel digunakan Modus.

Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2014) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Uji F (*F-Test*) dan Uji t (*t-Test*)

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2009) Uji F atau uji global dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat (Y). Melihat nyata uji F dengan memperhatikan nilai nyata F_{hitung} lebih kecil dari α yang ditetapkan.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pihak Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap program JKN. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

dimana:

- Y = Kepuasan Dokter RS Hermina Bogor
- a = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi variabel X1 (*tangible*)
- b2 = Koefisien regresi variabel X2 (*reliability*)
- b3 = Koefisien regresi variabel X3 (*responsiveness*)
- b4 = Koefisien regresi variabel X4 (*assurance*)
- b5 = Koefisien regresi variabel X5 (*empathy*)
- X1 = Bukti fisik (*Tangible*)
- X2 = Keandalan (*Reliability*)
- X3 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- X4 = Jaminan (*Assurance*)
- X5 = Empati/perhatian (*Empathy*)
- e = *error* / variabel pengganggu

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dengan memberikan kuesioner kepada responden yaitu pihak dokter di Rumah Sakit Hermina Bogor, maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, masa kerja dan status kepegawaian. menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada penelitian ini adalah dokter yang berusia antara 25 sampai 32 tahun dengan jenis kelamin perempuan. Berdasarkan pendidikan, mayoritas responden adalah S2 dengan persentase 69%. Ini dapat dilihat berdasarkan responden pada penelitian ini adalah lebih banyak dokter spesialis dibandingkan dengan dokter umum. Mayoritas responden pada penelitian ini sudah bekerja di Rumah Sakit Hermina Bogor selama 1-3 tahun.

Berdasarkan status kepegawaian banyak responden yang sudah menjadi dokter dengan status karyawan tetap di Rumah Sakit Hermina Bogor dibandingkan dengan dokter yang bekerja sebagai *part-timer*. Responden pada penelitian ini adalah dokter yang dibagi menjadi dokter umum dan dokter spesialis. Jumlah Dokter spesialis lebih banyak dibandingkan jumlah dokter umum di Rumah Sakit Hermina Bogor karena jumlah dokter umum Rumah Sakit Hermina Bogor ada 14 dokter sedangkan jumlah dokter spesialis keseluruhan ada 92 dokter. Maka dari itu, sampel dokter umum menggunakan *stratified sampling* dengan proporsi sampel dokter umum 7 responden dan dokter spesialis 44 responden sesuai dengan hasil dari rumus slovin.

4.2. Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Dokter RS Hermina Bogor Terhadap Faktor- faktor Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan

Penelitian ini menunjukkan bagaimana persepsi dari Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Faktor-faktor kualitas pelayanan terdiri dari 5 faktor yang diuraikan menjadi 19 sub faktor yang menjadi butir pernyataan. Pernyataan mengenai kualitas pelayanan terdapat 5 variabel yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh hasil dari banyaknya modus setiap pernyataan pada masing-masing indikator. Semua variabel pada indikator kualitas pelayanan menunjukkan bahwa jawaban responden tidak setuju. Penerapan Program JKN di Indonesia persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor dinilai masih belum berjalan dengan efektif karena masih adanya permasalahan yang terjadi dalam penerapannya. Bagi BPJS Kesehatan ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk program JKN yang lebih efektif.

Tabel 3 Persepsi dokter terhadap kualitas pelayanan

Indikator	Modus	Keterangan
<i>Tangible</i>	2	Tidak setuju
<i>Reliability</i>	2	Tidak setuju
<i>Responsiveness</i>	2	Tidak Setuju
<i>Assurance</i>	2	Tidak setuju
<i>Emphaty</i>	2	Tidak setuju

Sumber: Data diolah (2016)

4.3 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Dokter RS Hermina Bogor Terhadap Faktor- faktor Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan

Penelitian ini menunjukkan bagaimana persepsi tingkat kepuasan dari Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap BPJS Kesehatan. Faktor-faktor kepuasan terdiri dari 4 faktor yang diuraikan menjadi 17 sub faktor yang menjadi butir pernyataan. Pernyataan mengenai kepuasan terdapat 4 variabel yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu kualitas produk, emosional, harga, dan kemudahan. Hasil persepsi dokter terhadap kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 2 Persepsi dokter terhadap kepuasan pelayanan BPJS kesehatan

Indikator	Modus	Keterangan
Kualitas produk	4	Setuju
Emosional	2	Tidak setuju
Harga	2	Tidak setuju
Kemudahan	2	Tidak setuju

Sumber: Data diolah (2016)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh hasil dari banyaknya modus setiap pernyataan pada masing-masing indikator. 4 pernyataan pada indikator kepuasan pelayanan menunjukkan jawaban responden setuju dengan pernyataan. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai persepsi Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor terhadap kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan dapat dilihat pada penjelasan berikut. Penerapan program JKN belum memberikan kemudahan kepada masyarakat Indonesia. Program JKN diadakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan pengobatan dan mencapai kesejahteraan kesehatan yang merata. Namun pada praktiknya, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sistem program JKN masih dinilai belum baik.

4.4 Persepsi Dokter RS Hermina Bogor terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional

Penerapan program JKN dirasakan belum mencapai tingkat ideal, karena masih banyak permasalahan yang terjadi dalam penerapannya. Banyaknya pasien JKN di RS Hermina Bogor masih tidak mengetahui alur program JKN. Ini sesuai dengan penelitian Dewi dan Finwan (2014) Pemahaman masyarakat masih kurang tentang BPJS. Sistem pemeriksaan pasien sudah terdaftar atau belum sering mengalami error. Sebaiknya BPJS Kesehatan menempatkan karyawan pada setiap rumah sakit untuk membantu apabila sistem aktivasi pasien terganggu. Petugas BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Hermina Bogor hanya satu petugas. Ini sesuai dengan penelitian Putra (2014) verifikator BPJS di RSUD Kota Tangerang Selatan hanya satu orang. Faktor yang memengaruhi program JKN belum ideal adalah pengobatan yang dilakukan harus berjenjang. Pasien JKN harus melakukan pengobatan terlebih dahulu di puskesmas yang menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama JKN. Setelah itu, apabila pasien diharuskan pemeriksaan lebih lanjut pasien akan meminta rujukan ke fasilitas kesehatan lanjut seperti rumah sakit.

Adanya perbedaan sebelum dan sesudah penerapan program JKN. Dari cara transaksi pada saat pengobatan, alur yang harus dijalani pada saat ingin melakukan pengobatan, maupun fasilitas yang akan didapatkan pasien pada program JKN. Program JKN diadakan untuk menjamin kesehatan yang merata untuk masyarakat Indonesia. Gotong royong merupakan tujuan dari penerapan program ini. Kalangan menengah keatas bergotong royong untuk biaya kesehatan untuk orang yang tidak mampu dalam membayar pengobatan. Pihak Dokter RS Hermina Bogor merasa bahwa penerapan program JKN ini yang paling utama adalah membantu kalangan bawah yang tidak memiliki kemampuan untuk berobat. Iuran yang berjalan yang harus dibayarkan setiap bulannya walaupun pengguna JKN tidak menggunakan untuk pengobatan. Setiap bulannya pengguna JKN harus membayar iuran yang sesuai dengan faskes yang akan digunakan pasien saat berobat. Namun sesuai dengan prinsip yang dianut BPJS Kesehatan untuk mengajak masyarakat Indonesia untuk saling bergotong royong untuk pelayanan kesehatan yang dapat digunakan seluruh kalangan masyarakat. Penerapan program JKN ini juga memudahkan pasien dalam transaksi saat berobat hanya dengan menunjukkan surat rujukan.

Keterbatasan obat merupakan kendala yang dialami dalam penerapan program JKN. Obat generik diberikan kepada pasien pengguna JKN sesuai dengan peraturan yang ada di BPJS Kesehatan. Namun, obat generik yang harus diberikan kepada pasien JKN tidak sesuai dengan daftar obat yang ada di formulasi nasional. Kendala ini juga dihadapi dokter dikarenakan kesulitan memberikan obat diluar biaya yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Biaya ini tidak seluruhnya di *cover* oleh BPJS Kesehatan. Maka dari itu, dokter harus tetap mengikuti aturan yang sudah ada pada BPJS Kesehatan.

4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Dokter RS Hermina Bogor dengan Analisis Regresi

Analisis regresi bertujuan menganalisis besarnya variabel independen dapat menjelaskan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pelanggan (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat bagaimana variabel x dapat menjelaskan variabel y. Berdasarkan hasil yang koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *Adjusted R²* yang didapatkan dari hasil pengolahan data sebesar 0.7333 atau 73.33%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang terdiri *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* dapat menjelaskan variabel y atau variabel kepuasan yang terdiri kualitas produk, emosional, harga, dan kemudahan sebesar 73.33% sedangkan sisanya sebesar 26.67% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil Uji f

Uji f (*f-test*) dilakukan untuk mengetahui besarnya variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil uji f pada output pengolahan regresi dapat dilihat pada tabel *coefficients*, melalui kolom f sebagai f_{hitung} atau kolom signifikansi sebagai *p-value*. Berdasarkan Hasil menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar $0.0001 < 0.1$. Hasil ini menunjukkan bahwa tolak H_0 atau minimal ada 1 (satu) variabel x yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan atau secara simultan X berpengaruh terhadap Y.

Hasil Uji t

Uji t (*t-test*) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen. Hasil uji t pada *output* pengolahan regresi dapat dilihat pada tabel *coefficients*, melalui kolom t sebagai t_{hitung} atau kolom signifikansi sebagai *p-value*.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, interpretasi secara signifikan pada masing-masing variabel independen dapat dilakukan sebagai berikut:

1. *Tangible* (X1)

Hipotesis yang digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *tangible* terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor adalah :

H0 = Komponen *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

H1 = Komponen *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

Hasil menunjukkan bahwa nilai sig. Sebesar $0.0001 < 0.1$ yang menunjukkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y. Nilai koefisien diperoleh sebesar 0.5440 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *tangible* (x1) berpengaruh terhadap kepuasan (y).

2. *Reliability* (X2)

Hipotesis yang digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *reliability* terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor adalah:

H0 = Komponen *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

H1 = Komponen *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, hasil menunjukkan bahwa nilai sig. Sebesar $0.0310 < 0.1$ yang menunjukkan bahwa X2 berpengaruh terhadap Y . Nilai koefisien sebesar 0.2346 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *reliability* (x2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (y).

3. *Responsiveness* (X3)

Hipotesis yang digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *responsiveness* terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor adalah:

H0 = Komponen *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

H1 = Komponen *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

Hasil menunjukkan bahwa nilai sig. Sebesar $0.0559 < 0.1$ yang menunjukkan bahwa X3 berpengaruh terhadap Y. Nilai koefisien sebesar 0.2343 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *responsiveness* (x3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (y).

4. *Assurance* (X4)

Hipotesis yang digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *assurance* terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor adalah:

H0 = Komponen *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

H1 = Komponen *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

Hasil menunjukkan bahwa nilai sig. Sebesar $0.0001 < 0.1$ yang menunjukkan bahwa X4 berpengaruh terhadap Y. Nilai koefisien sebesar 0.4807 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *assurance* (x4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (y).

5. *Emphaty* (X5)

Hipotesis yang digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial *emphaty* terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor adalah:

H0 = Komponen *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor.

H1 = Komponen *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar 0.0001 > 0.1 yang menunjukkan bahwa X5 berpengaruh terhadap Y. Nilai koefisien sebesar 0.8762 menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya adalah variabel *emphaty* (x5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan (y).

Berdasarkan hasil uji t, secara keseluruhan dari 5 variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor jika dimasukkan ke dalam persamaan regresi, maka diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 27.3635 + 0.5440 X1 + 0.2346 X2 + 0.2343 X3 + 0.4807 X4 + 0.8762 X5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

X1 = *Tangible* (Bukti fisik)

X2 = *Reliability* (Keandalan)

X3 = *Responsiveness* (Tanggapan)

X4 = *Assurance* (Jaminan)

X5 = *Emphaty* (Empati)

Dari hasil uji yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor, diketahui bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Hasil dari persamaan regresi adalah kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor = 27.3635 + 0.5440 *tangible* + 0.2346 *reliability* + 0.2343 *responsiveness* + 0.4807 *assurance* + 0.8762 *emphaty*. Konstanta sebesar 27.3635 artinya jika variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* bernilai 0, maka kepuasan dokter akan bernilai sebesar 27.3635.

Variabel *tangible* (X1) dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Koefisien regresi variabel *tangible* sebesar 0.5440 artinya jika variabel *tangible* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.5440 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Hasil variabel *tangible* memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel kepuasan.

Variabel *reliability* (X2) dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0.2346 artinya jika variabel *reliability* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.2346 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Ini sesuai dengan penelitian Yuniarti (2015) adanya hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.

Variabel *responsiveness* (X3) dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Wilantara (2015) yang menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0.2343 artinya jika variabel *responsiveness* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.2343 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

Variabel *assurance* (X4) dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0.4807 artinya jika variabel *assurance* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.4807 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Variabel *assurance* memiliki pengaruh cukup besar dalam penelitian ini sesuai dengan penelitian Dewi dan Ramadhan (2016) dengan hasil variabel *assurance* memiliki kepuasan tinggi pada asumsi pasien BPJS Kesehatan.

Variabel *emphaty* (X5) dinyatakan berpengaruh positif terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. Hal ini sesuai dengan penelitian Wilantara (2015) bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi variabel *emphaty* sebesar 0.8762 artinya jika variabel *emphaty* mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor tersebut mengalami peningkatan sebesar 0.8762 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

4.6 Implikasi manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilakukan BPJS Kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap rumah sakit yang bekerja sama dalam program JKN, dapat diperoleh implikasi manajerial sebagai saran kepada manajer BPJS Kesehatan sebagai bahan evaluasi yang dapat dilihat pada Tabel 5.

5. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Keterbatasan penelitian ini adalah sulitnya memperoleh responden yang banyak dikarenakan profesi seorang dokter yang tidak memungkinkan untuk dimintai informasi yang banyak mengenai penelitian ini. Untuk agenda penelitian mendatang sebaiknya, Pada penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian khusus hanya pada satu profesi dokter saja untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam mengenai penerapan program JKN.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kualitas pelayanan, mayoritas responden tidak setuju dengan 5 variabel kualitas pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Emphaty*). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty* dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan.
2. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh hasil persepsi mengenai kepuasan, mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan pada setiap variabel kepuasan harga, emosional, dan kemudahan. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel harga, emosional dan kemudahan dapat menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan.
3. Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, diperoleh hasil kualitas pelayanan BPJS Kesehatan adalah 73.33% yang dapat menjelaskan kepuasan pihak Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor sedangkan 26.67% dijelaskan variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Tabel 5 Implikasi manajerial

No	Variabel	Implikasi Manajerial
1	<i>Emphaty</i>	Sebaiknya Manajemen BPJS Kesehatan memperhatikan kompensasi yang didapatkan oleh dokter
2	<i>Tangible</i>	Meningkatkan sistem pelayanan untuk mencapai reputasi yang baik dapat dilakukan BPJS Kesehatan

3	<i>Assurance</i>	BPJS Kesehatan dapat memperhatikan kesejahteraan dokter dalam penerapan program JKN
4	<i>Reliability</i>	Melakukan sosialisasi kepada dokter mengenai manfaat yang akan didapatkan dengan bekerjasama dalam program JKN dapat dilakukan Manajemen BPJS Kesehatan kepada dokter Rumah Sakit Hermina Bogor
5	<i>Responsiveness</i>	Sebaiknya Manajemen BPJS Kesehatan dapat menambah petugas verifikator BPJS Kesehatan minimal satu orang yang bertugas di Rumah Sakit Hermina Bogor

Sumber: Data diolah (2016)

Daftar Pustaka

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2016. Jumlah Fasilitas Kesehatan menerima Program JKN-KIS. [Internet]. [diakses 10 Agustus 2016]. Tersedia pada (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/categories/Mjl/berita>).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kartu Indonesia Sehat Info. 2016. Jumlah Rumah Sakit Penerima BPJS di Kota Bogor. [Internet]. [diakses 10 Agustus 2016]. Tersedia pada (<http://www.bpjs-kis.info/>).
- Dewi A, Finwan F. 2014. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta (ID): Fakultas Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dewi A, Ramadhan K. 2016. *The Difference Of Satisfaction Level In BPJS Health Insurance Patient And Non Insurance Patient Toward Health Service. International Journal of Public Health Science*. Maret 2016. Yogyakarta (ID): *Department Of Magister Hospital Management*, Universitas Muhammadiyah.
- Diana A, Tjiptono F. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- Irawan H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Jakarta (ID): PT. Gramedia Jakarta
- Keller K, Kotler P. 2009. *Manajemen Pemasaran: Edisi ketiga belas jilid I*. Jakarta (ID): PT Gelora Aksara Pratama.
- Nasution M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor (ID) : Ghalia Indonesia
- Putra W. 2014. Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 2014. [Skripsi]. Tangerang (ID): Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri.
- Siregar S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta (ID): Kencana Prenada Media Group.
- Suharyadi, P. 2009. *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Wilantara, I. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Bandar Lampung (ID): Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.
- Yuniarti S. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Perawatan Rsud Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran*. Universitas Tanjungpura. Pontianak: Fakultas Kedokteran, Universitas Tanjungpura.