

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PESERTA JKN-KIS PADA BPJS KESEHATAN CABANG BANDA ACEH

Oleh
Drs.Saluddin Al Cassany, MM¹
Muhammad²

Dosen STIES Banda Aceh¹
Mahasiswa STIES Banda Aceh²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang peserta JKN-KIS pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang didapat dari penyebaran kuisisioner (angket) kepada 100 responden yang dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh data sekunder yang diperoleh dari perpustakaan STIES maupun dari tempat lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta sebesar 25.6% sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Selain itu, hasil uji t hitung sebesar 5.808 lebih besar dari t tabel sebesar 1,660 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS dan hal ini menunjukkan bahwa semakin baik persepsi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan peserta.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta JKN-KIS

1.PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler, 2007:174).

Menurut Kuswadi dalam Yunus (2013:66) berpendapat: Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor mutu pelayanan, yaitu berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu

Berbicara masalah BPJS Kesehatan memang tidak bisa terlepas dari kehadiran PT Askes (Persero), oleh karena ini merupakan cikal bakal dari terbentuknya BPJS Kesehatan. Pada tahun 1968, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti. Setelah menjadi Perusahaan Umum Husada Bahkti selama kurang lebih 8 tahun, BPDPK resmi diubah menjadi Perusahaan Perseroan atau PT Persero. Keputusan ini diambil untuk menindaklanjuti Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. Pengambilan keputusan ini didasarkan pada pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan. Akhirnya, dibuatlah sebuah perusahaan yang lebih mandiri agar bisa melaksanakan fungsinya dengan jauh lebih baik. Setelah menjadi Persero, nama BPDPK pun diubah menjadi Askes atau Asuransi Kesehatan.

PT Askes Persero bekerja secara mandiri untuk mengurus penyelenggaraan jaminan kesehatan khusus bagi warga-warga yang bekerja kepada pemerintah hingga tahun 2005. Pemerintah akhirnya menerbitkan sebuah Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 124/MENKES/SK/XI/2001 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005 untuk mengubah sistem kerja PT Askes agar menjamin juga keluarga miskin yang tidak masuk dalam golongan Abdi Negara. PT. Askes akhirnya menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin..

Perjalanan dari PT Askes Persero akhirnya dilanjutkan lagi dengan perubahan di tahun 2014. Yang bernama BPJS Kesehatan bekerja secara menyeluruh untuk menjamin semua masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali. Semuanya bahu-membahu dalam pembayaran kesehatan hingga terjadi subsidi silang yang baik dan terstruktur. Penyelenggaraan BPJS Kesehatan ini didasari oleh beberapa Undang-Undang yang terdiri dari: 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 28H ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), dan Pasal 34 ayat (1) dan ayat (2); 2) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.

Setelah mengalami perubahan, BPJS Kesehatan memiliki tanggungjawab baru secara lebih luas dibandingkan PT Askes (Persero) dalam mengelola jaminan kesehatan nasional. Saat ini BPJS Kesehatan mempunyai tugas khusus untuk menyelenggarakan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan

TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Ini sesuai pasal 14 UU BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. Menerima berbagai masalah-masalah yang dikeluhkan peserta berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum optimal antara lain:

1. Pelayanan administrasi pendaftaran
2. Iuran
3. Pelayanan kesehatan
4. Pelayanan obat

Atas dasar latar belakang tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA JKN-KIS PADA BPJS KESEHATAN CABANG BANDA ACEH”.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.

Menurut Fornell dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2011:192), banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektifitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.

2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Kuswadi dalam Yunus (2013:66), bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Mutu produk atau jasa; yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2. Mutu pelayanan; berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
3. Harga; adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk/jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
4. Waktu penyerahan; maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk/jasa dari perusahaan bias tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
5. Keamanan; pelanggan akan merasa puas bila produk/jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2007:41), ada 5 (lima) metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survei kepuasan pelanggan
3. Pelanggan bayangan (*Ghost Shopping*)
4. Analisa pelanggan yang hilang
5. Analisa pelanggan tetap

2.4. Pengertian Persepsi Kualitas

Zeithaml dalam Kuncoro (2009:114) menyebutkan bahwa persepsi terhadap kualitas dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan dari suatu produk atau jasa layanan yang berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

2.5 Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas.

Faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas mengacu pada pendapat Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005:98), dia membagi persepsi kualitas ke dalam 7 (tujuh) dimensi yaitu;

1. Kinerja
2. Pelayanan
3. Ketahanan
4. Keandalan.
5. Karakteristik produk.
6. Kesesuaian dengan spesifikasi.
7. Hasil

Berdasarkan dimensi-dimensi di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu dimensi kualitas merupakan syarat agar suatu nilai dari layanan memungkinkan untuk bisa memuaskan pelanggan sesuai harapan.

2.6. Indikator Persepsi Kualitas.

. Lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyati (2010:29) yang dipergunakan untuk memahami harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa tersebut adalah;

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

3. Keyakinan (*Assurance*)

4. Empati (*Empathy*).

5. Berujud (*Tangibles*)

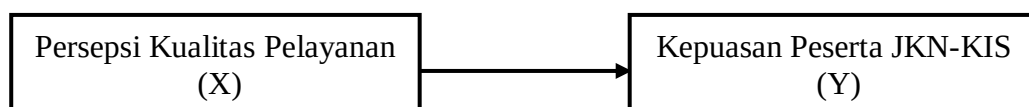
Berdasarkan pada penelitian-penelitian tersebut diatas maka variabel persepsi kualitas dapat dibentuk dari tiga indikator, yaitu keandalan, ketanggapan dan keyakinan.

2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2007:60) merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang diteliti dari berbagai teori yang telah dideskripsikan dan yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah pengaruh persepsi pelayanan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh.

Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182) berpendapat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Selanjutnya, Parasuraman dalam Asep (2008) mengatakan bahwa hubungan faktor pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka penulis menarik suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti pada gambar berikut:



Gambar II.1 Kerangka Konseptual

2.8 Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2010:78) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya yang sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Hipotesis tidak dapat dibuat tanpa dasar teori yang kuat. Perlu diingat bahwa teori diperoleh dari hasil penelitian terbaru dan dari buku teks.

Sehubungan dengan uraian di atas maka dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS Pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh.

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS Pada BPJS Kesehatan Cabang Banda

3.METODE PENELITIAN

3.1 Populasi.

Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta JKN-KIS yang terdaftar pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh antara Mei 2015 - Mei 2016.

Tabel III.1

Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Cab. Banda Aceh Periode Mei 2015-Mei 2016

Dati II	Jenis Kepesertaan				
	Penerima Bantuan Iuran (PBI)		Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI)		
	APBD (Jiwa)	APBN (Jiwa)	Pekerja Penerima Upah (PPU) (Jiwa)	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) (Jiwa)	Bukan Pekerja (BP) (Jiwa)
Banda Aceh	12.730	2.629	12.174	1.383	302
Aceh Besar	33.528	9.844	4.120	159	88
Pidie	7.486	14.019	3.685	1.672	91
Pidie Jaya	3.946	4.890	1.405	435	53
Sabang	193	761	1.068	252	29

Sumber: BPJS Kesehatan Cab. Banda Aceh (, 2016)

3,2 Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi (Kuncoro, 2009:103).

Dengan demikian yang menjadi objek penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. Peserta yang dimaksud adalah peserta yang sudah pernah menggunakan layanan BPJS Kesehatan dalam periode Mei 2015 – Mei 2016. Sehingga tidak semua populasi memperoleh peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al, 1993) dalam Pratiwi (2010:56) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana;

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran karena ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi), yaitu 10%.

Jika tingkat kesalahan yang diinginkan (e) adalah 10% ; N = 105248, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak:

$$n = \frac{105248}{1 + 105248(0.10)^2}$$

n = 99.905 dibulatkan menjadi 100

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis data penelitian ini adalah data subjek (*self report data*) yaitu data berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (Kuncoro, 2009:36).

Pengumplan data dengan menggunakan kuesioner yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang akan responden jawab dan kuesioner merupakan satu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menjumpai langsung peserta JKN-KIS yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. Hal ini dilakukan agar hasil yang didapatkan dari kuisisioner tersebut valid.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel di ukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2007:142).

Berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis, maka Oeprasional variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel III.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	1. Kenyamanan 2. Keyakinan 3. Minat 4. Perasaan puas	1 – 5	Skala Likert
Persepsi Kualitas Pelayanan (X)	Persepsi kualitas adalah persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan maksud yang diharapkan pelanggan.	1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsive 4. Assurances 5. Empathy	1 – 5	Skala Likert

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyati (2010:29)

3.4 Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010:92). Suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Kriteria pengukuran untuk variabel X dan Y adalah sebagai berikut:

Tabel III.3
Instrument Skala Likert untuk Variabel X dan Y

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2010:93)

3.5 Pengujian Reliabilitas dan Validitas

3.5.1 Uji Reliabilitas

Reliability sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur kehandalan kuesioner, digunakan uji reliabilitas. Umumnya pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* masing-masing variabel yang terlibat. *Cronbach*

Alpha menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga dapat dipakai dengan baik pada kondisi yang berbeda-beda. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan *Cronbach Alpha* adalah sebesar 0,60 sebagaimana disebutkan oleh Malhotra dalam Marzuki (2011:22).

3.5.2 Uji Validitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara butir kuesioner satu dengan yang lain dari variabel satu atau variabel lain, apakah ada keselarasan antara butir. Selanjutnya, butir tersebut valid atau tidak dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Kriteria yang digunakan adalah melakukan uji signifikan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel untuk $df = n - k - 1$. Jika r hitung lebih besar dari r table dan bertanda positif maka data kuesioner valid, sebaliknya jika r hitung lebih besar dari r table dan bertanda negatif maka variabel tidak valid.

3.6 Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolonieritas (Ghozali, 2005):

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam uji normalitas adalah metode *Normal Probability Plot*, yang membandingkan distribusi kualitatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kualitatif dari distribusi normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*.

3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-

variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

3.7 Metode Analisis Data

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka beberapa metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Menurut Imam Ghazali (2005), skala *Likert* adalah skala yang berisi 5 (lima) tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban: 1 mempunyai nilai sangat tidak setuju; 2 bernilai tidak setuju; 3 bernilai normal; 4 sama dengan setuju; dan 5 bernilai sangat setuju.

3.7.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya. Data yang diperoleh melalui kuesioner harus diklasifikasikan dalam katagori tertentu dengan menggunakan table-tabel tertentu untuk memudahkan dalam menganalisis, untuk itu akan digunakan program software SPSS (*Statistical Package for Social Scrence*) yang berfungsi untuk menganalisis data.

3.8 Metode Analisa dan Rancangan Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik dan syarat-syarat untuk memenuhi analisis regresi telah terpenuhi, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi. Model regresi dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X), terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian regresi linier sederhana melalui bantuan perangkat SPSS (*Statistical Package for Social Scrence*) menurut Rangkuti (2005:47) adalah sebagai berikut: $Y = a + bX + e$.

Keterangan: Y = Kepuasan pelanggan

X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error term

3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ditujukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian ini dilakukan uji persial (uji t) dengan bantuan program SPSS versi 22. Kriteria pengambilan keputusan dalam penerimaan dan penolakan setiap hipotesis dapat dilakukan dengan cara yaitu:

1. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel untuk masing-masing koefisien regresi. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis nol (H_0) atau diterima dan apabila t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka hipotesis alternatif (H_a) atau diterima.
2. Cara yang kedua selain kriteria perbandingan t hitung dengan t tabel, yaitu dengan menggunakan kriteria nilai p value (kekuatan koefisien regresi dalam menolak (H_0)). Jika p value $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan apabila p value $> 0,05$ maka H_0 diterima.

4.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Hasil Uji Validitas

Peneliti menyebarkan kuesioner di BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh yang berisi 9 pertanyaan kepada 30 responden. Adapun hasil uji validitas yang diperoleh dengan tingkat signifikansi sebesar 10% ($r_{tabel} = 0.1654$) adalah:

Tabel IV.1.Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	24.18	14.573	.280	.157	.639
P2	24.08	14.478	.327	.345	.627
P3	24.21	13.784	.519	.408	.587
P4	23.95	15.240	.203	.073	.656
P5	24.06	14.946	.257	.122	.643
P6	24.28	14.264	.380	.164	.615
P7	24.22	14.537	.281	.160	.639
P8	24.02	14.181	.378	.187	.616
P9	24.20	14.444	.395	.267	.613

Item-Total Statistics

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2017)

Pada tabel IV.1 terlihat seluruh butir dinyatakan valid. Setelah semua butir pertanyaan valid maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reabilitas data.

4.2.Hasil Uji Reabilitas

. Berikut ini merupakan tabel IV-2 tentang hasil uji reliabilitas:

Tabel IV.2Uji ReliabilitasReliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.654	.661	9

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2017)

Pada 9 pernyataan dengan tingkat signifikansi 5% diketahui bahwa koefisien alpha (*Cronbach's Alpha*) adalah sebesar 0.654, ini berarti $0.654 > 0.50$. Dari data tersebut dapat

dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarkan kepada responden untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian.

4.3. Uji Hipotesis

4.3.1. Hasil Pengujian Regresi

. Berdasarkan uji hipotesis yang telah digunakan dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic and Service Solution*) versi 22 for windows, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara terinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3

Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.814	1.112		5.227	.000
Kualitas Pelayanan	.425	.073	.506	5.808	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistic and Service Solution*) versi 22 seperti terlihat pada Tabel IV.3 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 5.814 + 0.425X$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut; nilai konstanta sebesar 5.814. Artinya bilamana faktor kualitas pelayanan tetap, maka kepuasan peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh mengalami kenaikan sebesar 5.814.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (b) sebesar 0.425 yang berarti koefisien regresi yang diperoleh tidak sama dengan nol ($b1 \neq 0$). Artinya setiap satuan perubahan dalam variabel kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen/peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh sebesar 0.425, asumsi faktor konstanta tetap.

4.3.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel IV-4 di bawah ini:

Tabel IV.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.506 ^a	.256	.249	1.910

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2017)

Berdasarkan Tabel IV.4 dapat dilihat bahwa:

1. $R = 0.506$ berarti hubungan antara variabel persepsi kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan peserta (Y) sebesar 50.6%. Artinya hubungannya kuat.
2. Nilai $R Square$ sebesar 0.256 berarti 25.6% variabel kepuasan peserta (Y) dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kualitas pelayanan (X) atau dapat dijelaskan bahwa kepuasan peserta dipengaruhi faktor kualitas pelayanan sebesar 25.6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. *Standard Error of the Estimated* dalam penelitian ini sebesar 1.910 lebih kecil dari standar deviasi sebesar 2.623, ini berarti regresi layak digunakan.

4.3.3. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara parsial (individual) terhadap variasi variabel terikat, dengan kata lain uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh.

Tabel IV.5 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.814	1.112		5.227	.000
Kualitas Pelayanan	.425	.073	.506	5.808	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2017)

Berdasarkan tabel IV.5 dapat dilihat bahwa Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan adalah 5,808 dan nilai t_{tabel} 1,660 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,808 > 1,660$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kualitas berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh, dengan kata lain H_a diterima.

4.4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien X sebesar 0.425 dan nilai t_{hitung} (5.808) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh, dengan kata lain H_0 ditolak dan menerima H_a karena $0.425 \neq 0$. Setiap terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka akan menaikkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh sebesar 0.425.

Data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh, namun pengaruh positif tersebut relatif tidak kuat karena dari hasil analisis determinasi model summary ditemukan bahwa nilai $R Square$ sebesar 0.256 atau 25.6% dan nilai itu masih di bawah 50%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat

faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh seperti iuran bulanan dan juga kualitas obat yang dijamin oleh BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh.

Persepsi terhadap kualitas keseluruhan dari suatu produk atau jasa dapat menentukan nilai dari produk atau jasa tersebut dan berpengaruh secara langsung kepada kepuasan peserta. Persepsi kualitas yang positif akan mendorong kepuasan peserta dan menciptakan loyalitas terhadap produk jasa tersebut. Sebaliknya, jika persepsi kualitas pelayanan berpengaruh negatif, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan disukai dan tidak akan bertahan lama di pasar.

Karena persepsi kualitas merupakan persepsi dari peserta maka persepsi kualitas tidak dapat ditentukan secara objektif. Persepsi peserta akan melibatkan apa yang penting bagi peserta karena setiap peserta memiliki kepentingan (yang diukur secara relatif) yang berbeda-beda terhadap suatu produk atau jasa.

5.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian pada bab dimuka, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh, hasil uji t_{hitung} sebesar 5,808 dan ini lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,660. Hal ini mengindikasikan bahwa besar kecilnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh akan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bernadine (2005) yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil analisis koefisien determinasi didapat nilai $R Square$ sebesar 0.256 berarti 25.6% variabel kepuasan peserta (Y) dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kualitas pelayanan (X) atau dapat dijelaskan bahwa kepuasan peserta dipengaruhi faktor kualitas pelayanan sebesar 25.6%, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

1. Mengingat persepsi kualitas mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan peserta, diharapkan kepada BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh agar mempertahankan dan meningkatkan keramahan para petugas baik yang berada di kantor maupun yang berada di rumah sakit, karena sikap petugas yang ramah akan membuat peserta merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.
2. Untuk meningkatkan kepuasan peserta, disarankan BPJS Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang diwujudkan dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa,

yaitu *tangible* (wujud nyata), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (kepedulian), *assurance* (jaminan) serta *empathy* (perhatian). Diantaranya ialah menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih baik lagi untuk kenyamanan peserta seperti memperbanyak kursi agar peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh tidak harus berdiri ketika mengantri serta lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan oleh petugas yang bertugas dalam menangani keluhan yang disampaikan peserta BPJS Kesehatan. Sehingga dengan dipertahankan dan ditingkatkan pelayanan yang diberikan akan meningkat pula kepuasan peserta terhadap BPJS Kesehatan.

3. Perlu ditingkatkan lagi pengetahuan petugas dengan cara memberikan pelatihan *Excellent Frontline Services* kepada karyawan sehingga peserta merasa nyaman pada saat di berikan pelayanan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aaker, David A. (2008). *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Mitra Utama.
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Asep M. Ramdan. (2008). *Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Astuti, Sri Wahjuni dan Cahyadi, I Gde. (2007). *Pengaruh Elemen Ekuitas Merek terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3*. *Majalah Ekonomi*, Tahun XVII, No. 2 Agustus 2007.
- Bernadine. (2005). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Rumah Makan Pondok Laras di Kepala Dua, Depok*. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12, No. 3 September 2005.
- Ferdinand, Augusty (2006). *Structural Equation Modeling*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Vella) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Hasan. (2006). *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan ke 11*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I (Edidi 12)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro, Mudrajat. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. (2011). *Pengaruh Lingkungan Pengendalian, Sistem Akuntansi Manajemen dan Kapasitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Manejerial (Studi Pada Lembaga Keuangan Mikrodi Kota Banda Aceh)*.