Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Palopo Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS) Di Kota Palopo

Nuryanti² Baharuddin Semmaila¹ & Mahfudnurnajamuddin¹

¹Magister Manajemen Universitas Muslim Indonesia

²Koresponden Penulis, E-mail: nuryanti.nuryanti@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Untuk menganalisis pengaruh tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dan (2) Untuk mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan, Variabel kehandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta, Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan dan positif, Variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan, Variabel empati berpengaruh signifikan dan positif. Dari ketiga variabel bebas yang berpengaruh signifikan yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS, ternyata variabel ketanggapan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Administrasi; Kepuasan; Jaminan Kesehatan

ABSTRACT

The purpose of this study is to: (1) To analyze the effect of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the satisfaction of JKN-KIS participants in Palopo City and (2) To find out the dominant variables that affect the satisfaction of JKN-KIS participants in Palopo City. This research was conducted using a quantitative approach. This type of research is a survey that analyzes the facts and data needed to support the research discussion. The results showed that the variable physical appearance had no significant effect on satisfaction, the reliability variable had a significant and positive effect on participant satisfaction, the responsiveness variable had a significant and positive effect, the assurance variable had no significant effect, the empathy variable had a significant and positive effect. Of the three independent variables that have a significant effect on the level of satisfaction of JKN-KIS participants, it turns out that the responsiveness variable has the dominant influence in increasing the satisfaction of JKN-KIS participants in Palopo City.

Keyword: Quality; Service; Administration; Satisfaction; Health insurance.

PENDAHULUAN

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan masyarakat banyak, sehingga peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan sangatlah besar (Sudrajat, 2020). Wujud tanggungjawab pemerintah telah menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain: pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun demikian, skema tersebut masih terfragmentasi, terbagi-bagi sehingga biaya Kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali. Untuk mengatasi hal tersebut, pada tahun 2004 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Idris, Trisnantoro & Satriawan, 2015).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa program jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara jaminan sosial (Shihab, 2018). Berbagai upaya yang telah dilakukan untuk memperluas cakupan peserta dengan mengembangkan konsep, antara lain: konsep DUKM (Dana Upaya Kesehatan Masyarakat), JPKM (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat) ataupun JPKTK (Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Tenaga Kerja). Cakupan program ini baru mencapai sekitar 13% penduduk dimana peserta yang terbesar adalah peserta dari PT Askes (Persero).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang tersebut menegaskan bahwa BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS akan dilakukan secara bertahap. Pada awal tahun 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada tahun 2015 PT Jamsostek akan menjadi BPJS Ketenagakerjaan.

Selanjutnya untuk memperkuat pelaksanaan program BPJS, maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan pelaksana tentang program jaminan kesehatan nasional (Malik, 2019). Salah satunya adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional, yang menegaskan bahwa peserta Jaminan Kesehatan Nasional memiliki beberapa hak di antaranya adalah memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan), seperti BPJS Cabang Palopo.

Permasalahan yang terjadi di BPJS Cabang Palopo, antara lain: masih banyak kendala terkait dengan pelayanan kesehatan yang harus dihadapi oleh para pasien peserta BPJS kesehatan untuk mendapatkan hak pelayanan kesehatan, seperti halnya beberapa kejadian seperti pada pasien pengguna jaminan kesehatan nasional peserta BPJS di rumah sakit umum (RSUD) Sawerigading Kota Palopo, yakni Andika Abdillah yang baru dua hari selesai menjalani operasi tulang, diminta oleh perawat

untuk meninggalkan rumah sakit. Padahal, Andika kondisi tubuhnya saat itu belum stabil karena belum bisa bergerak setelah operasi tulang lutut yang bergeser setelah kecelakaan di Walenrang. Begitu pula dengan masih adanya keluhan Peserta JKN yang merasa dipersulit saat mengurus administrasi atau pendaftaran di Kantor Cabang.

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah kartu identitas peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Putri, 2017). KIS bukanlah kartu untuk masyarakat miskin, tetapi seluruh peserta program JKN. Manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang digaungkan pemerintah melalui BPJS Kesehatan dapat dirasakan oleh masyarakat hingga pelosok negeri (Santoso, 2015).

BPJS dan Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan dua hal yang tak asing di telinga kita ketika berbicara mengenai asuransi kesehatan. Sering kali keduanya terdengar sama karena fungsinya yang ditawarkan yaitu menjamin kesehatan masyarakat Indonesia (Vandawati, et.al, 2017). KIS merupakan sebuah kartu diperkenalkan oleh Presiden Joko Widodo pada tahun 2014 sebagai kartu yang menjamin kesehatan masyarakat miskin, tanpa membayar iuran dan dapat digunakan dimana saja tidak terbatas. KIS juga dikenal sebagai PBI (Penerima Bantuan Iuran) (Fuady, 2015). Bukan Penerima Upah (PBPUP) terdapat kelas-kelas berdasarkan tingkatan pelayanan kesehatan dan kemampuan bayar peserta. Setiap kelas mempunyai tarif yang harus dibayar, seperti kelas 1 kelas yang tertinggi bertarif Rp 150.000, kelas 2 Rp 100.000, dan kelas 3 Rp 42.000. Dengan membayar iuran tersebut, terdapat berbagai macam fasilitas yang ditanggung. Mulai dari rawat jalan, rawat inap, persalinan, hingga alat bantuan kesehatan. Kepesertaan Non-PBI diberlakukan denda jika ada keterlambatan pembayaran iuran satu bulan.

Perbedaan BPJS dan JKN-KIS, antara lain (1) JKN-KIS merupakan program jaminan kesehatan untuk seluruh warga negara sedangkan BPJS merupakan badan pengelolanya, (2) JKN-KIS tidak terbatas hanya untuk rakyat miskin dan kurang mampu tetapi kartu jaminan kesehatan yang dikelola BPJS wajib dimiliki warga negara Indonesia baik mampu ataupun kurang mampu, (3) Wilayah pemakaian JKN-KIS tidak terbatas, sesuai dengan kebutuhan medis (Wachid, Dewi & Tyantaka, 2020). JKN-KIS merupakan kartu yang bisa digunakan di klinik, puskesmas, dan rumah sakit dimanapun yang tersebar di wilayah Indonesia (4) Pemakaian JKN-KIS bisa untuk segala perawatan kesehatan baik untuk pencegahan maupun pengobatan. dan (5) Iuran JKN-KIS berbeda-beda, sesuai dengan jenis kepesertaannya. Peserta PBI merupakan jenis kepesertaan yang disubsidi oleh pemerintah, masyarakat yang kurang mampu didaftarkan oleh Pemerintah Daerah atau Pemerintah Pusat dan dibayarkan iurannya setiap bulan sedangkan untuk Kepesertaan Non-PBI membayar iuran secara mandiri sesuai dengan jenis kepesertaan (Andi, 2016).

Permasalahan yang terjadi pada kedua peserta JKN tersebut bertentangan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 yang menegaskan bahwa Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan diantaranya adalah pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis, dan perawatan inap non-intensif. Jika mengacu pada peraturan itu, maka pasien seharusnya mendapatkan pelayanan

yang baik dalam hal memperoleh fasilitas kesehatan baik itu obat maupun ruang inap.

BPJS Cabang Palopo sebagai salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang jasa, perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para peserta JKN-KIS maupun peserta umum. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan akan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Cabang Palopo tentu mempengaruhi kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) di Kota Palopo. Untuk memenuhi kepuasan peserta JKN-KIS tersebut, maka kualitas pelayanan sangat penting dikelola dengan baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya peserta JKN-KIS akan merasa puas. Jadi, kepuasan peserta JKN-KIS dapat tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang baik atau dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Cabang Palopo, maka semakin besar pula kepuasan peserta JKN-KIS yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin kecil kepuasan peserta yang dirasakan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para peserta JKN-KIS di Kota Palopo, maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas BPJS Kesehatan dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan petugas BPJS untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para petugas BPJS untuk membantu peserta JKN-KIS dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Assurance* mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas BPJS, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Dan terakhir, *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peserta JKN-KIS. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi variabel yang perlu dikaji dalam penelitian ini agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Hipotesis

1. Tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.
2. Faktor kehandalan yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat survei yaitu menganalisis fakta dan data-data yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu: menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi, yang meliputi: tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Untuk mengolah data hasil penelitian tersebut, maka penulis menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.
2. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi yang meliputi: tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta

JKN-KIS di Kota Palopo. Adapun rumus yang digunakan (Sugiyono, 2014:259) adalah:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan peserta JKN-KIS

X_1 = Tampilan fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Ketanggapan

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

b_0 = Intercept/konstanta

$b_1 - b_5$ = Koefisien Regresi

e = Error (variabel bebas lain di luar model regresi).

3. Pengujian-pengujian yang digunakan adalah:

a. Uji R dan R^2

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengujian koefisien determinasi (R^2)

Tabel 1. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.946 ^a	.895	.889	.17366

a. Predictors: (Constant), X7, X4, X1, X5, X6, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Analisis Data, 2020 (Lampiran 6)

2. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Tabel 2. Pengujian secara Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.855	5	4.771	157.834	.000 ^a
	Residual	2.811	93	.030		
	Total	26.667	98			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Analisis Data, 2020 (Lampiran 6)

3. Pengujian Hipotesis secara Parsial

Tabel 3. Pengujian secara Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.131	.232		.565	.573
X1	.047	.060	.048	.777	.439
X2	.171	.068	.182	2.510	.014
X3	.639	.081	.663	7.906	.000
X4	.101	.062	.082	1.626	.107
X5	.215	.072	.168	2.981	.004

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah, 2020 (Lampiran 6)

Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Adapun hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Lampiran 6)

2. Uji Multikolinearitas

Adapun hasil perhitungan nilai VIF atau toleransi yang dilakukan untuk regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	0,298	3,355
	X2	0,216	4,621
	X3	0,161	6,210
	X4	0,450	2,224
	X5	0,359	2,788

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Lampiran 7)

3. Uji Heterokedastisitas.

Gambar 4. Hasil Uji Heterokedastisitas (Lampiran 6)

Pembahasan

1. Pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Tampilan fisik adalah mutu pelayanan dari BPJS Cabang Palopo yang dapat berupa wujud/tampilan fisik dan sesuai kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh peserta JKN-KIS. Hasil pengujian secara parsial atau uji-t menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Pengaruh positif mengindikasikan ada hubungan yang searah antara tampilan fisik dengan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya jika tersedia tampilan fisik dengan layanan yang baik, maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan meningkat.

Variabel tampilan fisik memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, hal ini berarti tampilan fisik belum mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, semua indikator dari variabel tampilan fisik dan empati perlu diberdayakan secara maksimal agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Adanya pengaruh tidak signifikan variabel tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya yang masih perlu diberdayakan secara maksimal, termasuk ruang tunggu harus setiap hari dibersihkan, rapi, dan nyaman serta tidak berdebu; penampilan petugas BPJS yang menarik dan sopan; setiap ruangan terdapat tanda-tanda anjuran seperti: harap tenang, dilarang merokok dan buang sampah, jaga jarak, dan lain-lain. Ketiga indikator tersebut harus dapat diberdayakan secara maksimal agar memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel tampilan fisik sehingga dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan JKN-KIS di Kota Palopo di masa akan datang.

Indikator yang dominan dalam membentuk variabel tampilan fisik adalah indikator penampilan petugas BPJS yang menarik, dan kemudian diikuti indikator ruang tunggu bersih, rapi, dan nyaman. Sedangkan indikator terdapat tanda-tanda anjuran seperti: harap tenang, dan dilarang merokok memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel tampilan fisik, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel tampilan fisik. Dengan memberdayakan secara maksimal dari ketiga indikator tersebut, diharapkan dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Hal ini berarti variabel tampilan fisik belum mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS secara signifikan di Kota Palopo. Oleh karena itu tampilan fisik perlu mendapatkan perhatian khusus agar lebih diprioritaskan dengan memberdayakan setiap indikator-indikator yang membentuknya secara maksimal sehingga dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo di masa akan datang.

2. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal dan akurat kepada peserta JKN-KIS. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Hal ini mengindikasikan ada hubungan yang searah antara kehandalan dengan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya semakin baik kehandalan maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan cenderung meningkat.

Variabel kehandalan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, variabel kehandalan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo sehingga perlu terus ditingkatkan, namun indikator yang memberikan proporsi terendah masih terus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Adanya pengaruh signifikan variabel kehandalan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, yakni: kecepatan pelayanan administrasi; ketepatan pelayanan administrasi; dan kelancaran pelayanan administrasi. Ketiga indikator tersebut perlu diberdayakan secara maksimal agar memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel kehandalan guna mendukung peningkatan kepuasan JKN-KIS di Kota Palopo di masa akan datang.

Indikator yang dominan membentuk variabel kehandalan adalah indikator kecepatan pelayanan administrasi, artinya pelayanan administrasi sudah dilaksanakan dengan cepat. Kemudian diikuti indikator ketepatan pelayanan administrasi, artinya pelayanan administrasi sudah dilakukan dengan tepat. Sedangkan indikator kelancaran pelayanan administrasi memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel kehandalan, sehingga indikator tersebut perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel kehandalan. Dengan memberdayakan secara maksimal dari ketiga indikator tersebut, maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, variabel kehandalan masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang membentuknya agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dapat ditingkatkan di masa akan datang

3. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Ketanggapan adalah kemauan pihak pemberi pelayanan administrasi untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan peserta JKN-KIS dengan segera. Hasil pengujian secara parsial atau uji-t menunjukkan bahwa variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Hal ini berarti ketanggapan mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo secara signifikan.

Adanya pengaruh signifikan dari ketanggapan sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuk variabel ketanggapan, yakni: Kecepatan mengatasi keluhan peserta JKN-KIS; Menjelaskan prosedur yang tidak dipahami peserta JKN-KIS; dan Penyampaian informasi dengan lebih jelas. Oleh karena itu, ketiga indikator dari variabel ketanggapan telah diberdayakan secara maksimal agar dapat meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Indikator yang dominan membentuk variabel kehandalan adalah indikator kecepatan mengatasi keluhan peserta JKN-KIS, artinya keluhan para peserta JKN-KIS sudah dapat diatasi dengan cepat, kemudian diikuti indikator menjelaskan prosedur yang tidak dipahami peserta JKN-KIS, artinya prosedur yang tidak dipahami peserta JKN-KIS sudah dijelaskan secara rinci. Sedangkan pelayanan informasi lisan dan tertulis masih perlu penjelasan lebih rinci agar mampu mendukung variabel ketanggapan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel ketanggapan menjadi faktor penting karena memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, variabel ketanggapan perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan proporsi terkecil dan perlu dipertahankan terutama pada indikator yang memberikan nilai terbesar dalam membentuk variabel ketanggapan sehingga diharapkan dapat mendukung peningkatan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dapat ditingkatkan di masa akan datang.

4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Jaminan adalah kepastian pemberi pelayanan administrasi yang dapat mengatasi keluhan peserta JKN-KIS. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Hal ini mengindikasikan jaminan belum mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, dalam arti pelayanan yang terkait dengan jaminan belum memberikan peningkatan kepuasan peserta secara signifikan. Oleh karena itu, pelayanan yang terkait dengan kebijakan jaminan perlu mendapat perhatian khusus untuk lebih ditingkatkan dengan memaksimalkan indikator-indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Pengaruh tidak signifikan variabel jaminan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS disebabkan karena belum maksimalnya sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, termasuk jaminan keamanan pelayanan administrasi; adanya tanggungjawab petugas BPJS; dan memahami kebutuhan para peserta JKN-KIS. Indikator yang dominan dalam membentuk variabel jaminan adalah indikator jaminan keamanan pelayanan administrasi, artinya jaminan keamanan pelayanan administrasi belum terlaksana memadai. Begitu pula masih kurangnya tanggung jawab petugas BPJS, dan juga belum memahami kebutuhan para peserta JKN-KIS, sehingga ketiga indikator tersebut perlu diberdayakan secara maksimal agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dapat meningkat secara signifikan di masa akan datang.

Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, variabel

jaminan perlu mendapat perhatian khusus untuk lebih ditingkatkan terutama pada indikator yang membentuknya agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dapat ditingkatkan di masa akan datang.

5. Pengaruh empati terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Hal ini mengindikasikan ada hubungan yang searah antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap, dalam arti jika terjadi peningkatan empati, maka kepuasan pasien rawat inap juga akan meningkat.

Variabel empati memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta dan menempati urutan ketiga dari variabel bebas yang telah diuji. Karena itu, variabel empati juga merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS, sehingga perlu lebih ditingkatkan dengan memaksimalkan indikator-indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

Adanya pengaruh signifikan variabel empati terhadap kepuasan peserta sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, yaitu: ramah kepada peserta JKN-KIS; Sopan dalam bertutur kata dengan peserta JKN-KIS; dan Memberikan pelayanan yang adil kepada peserta JKN-KIS. Dari ketiga butir indikator tersebut, maka indikator yang dominan dalam membentuk variabel empati adalah indikator sopan dalam bertutur kata dengan peserta JKN-KIS, artinya petugas BPJS Kesehatan sudah bersikap sopan dalam bertutur kata kepada peserta JKN-KIS. Kemudian diikuti indikator ramah kepada peserta JKN-KIS, artinya petugas telah bersikap ramah kepada semua peserta JKN-KIS. Sedangkan indikator memberikan pelayanan yang adil kepada peserta JKN-KIS memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel empati, artinya petugas harus memberikan pelayanan yang adil dan tanpa membedakan peserta JKN-KIS agar kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo dapat ditingkatkan.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo. Oleh karena itu, empati perlu ditingkatkan di masa akan datang.

KESIMPULAN

1. Variabel tampilan fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya tampilan fisik belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta JKN-KIS.
2. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi kehandalan maka cenderung akan meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS.
3. Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi ketanggapan maka cenderung akan meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS.
4. Variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya jaminan belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta JKN-KIS.

5. Variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, artinya semakin baik atau strategi ketanggapan maka cenderung akan meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS.
6. Dari ketiga variabel bebas yang berpengaruh signifikan yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS, ternyata variabel ketanggapan yang mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo.

SARAN

1. Seyogyanya faktor kehandalan, ketanggapan, dan empati dapat menjadi pertimbangan bagi pimpinan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di Kota Palopo, terutama indikator-indikator yang membentuk ketiga variabel yang memberikan pengaruh signifikan tersebut.
2. Mengingat faktor ketanggapan yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, maka disarankan untuk dipertahankan terutama kebijakan yang terkait dengan indikator-indikator yang membentuknya, sedangkan variabel tampilan fisik dan jaminan yang memberikan pengaruh tidak signifikan perlu mendapat perhatian khusus dari pihak-pihak yang terkait untuk lebih ditingkatkan termasuk indikator-indikator yang membentuknya agar memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, F. A. (2016). Analysis of National Health Insurance Towards A Universal Health Insurance. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 19(1), 63-78.
- Fuady, A. (2014). Jaminan kesehatan universal dan pemenuhan hak kesehatan. *Jakarta: BP Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia*.
- Idris, H., Trisnantoro, L., & Satriawan, E. (2015). Perluasan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Bagi Pekerja Sektor Informal (Studi Evaluasi Pra dan Pasca Jaminan Kesehatan Nasional). *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 4(4), 138-145.
- Malik, A. A. (2019). Implementasi Kebijakan Diskresi pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 1-8.
- Putri, D. U. P. (2017). Hubungan Responsiveness Dan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Pemegang (Kis) Kartu Indonesia Sehat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 38-41.
- Santoso, L. (2015). Problematika Sistem Jaminan Kesehatan Nasional Pasca Reformasi Di Indonesia. *Judicia Jurnal Studi Hukum*, (1), 97-125.
- Shihab, A. N. (2018). Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (The Presence Of The State Among People After The Declaration Of Law Number 24 Year 2011 Concerning Social Security Administering Agency). *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2), 175-190.

- Sudrajat, T. (2020). Perlindungan Hukum dan Pemenuhan Hak Pekerja pada Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Pandecta: Jurnal Penelitian Ilmu Hukum (Research Law Journal)*, 15(1), 83-92.
- Vandawati, Z., Sabrie, H. Y., Pawestri, W. D., & Amalia, R. (2017). Aspek Hukum Kartu Indonesia Sehat. *Yuridika*, 31(3), 498-5.
- Wachid, A., Dewi, E. R., & Tyantaka, A. (2020). Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Yang Menggunakan Dan Tidak Menggunakan Elektronik Data Isian Peserta (E-Dip) Dalam Layanan Pendaftaran Bpjs Kesehatan. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 7(2), 104-118.