Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan

Nurdiah S. Dahlan^{1*}, Baharuddin Semmaila², Mahfudnurnajamuddin³

¹ BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara

² Program Magister Manajemen, Universitas Muslim Indonesia

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

Email Korespondensi: diahdachlan@gmail.com

Abstrak

Tujuan daripada studi ini adalah Apakah kehandalan, ketanggapan, empati, pelayanan, jaminan, dan tampilan fisik administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Metode analisis studi menggunakan regresi linear berganda, pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didistribusikan pada 264 responden. Hasil studi menyatakan bahwa Variabel kehandalan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik kehandalan maka akan meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Variabel ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik ketanggapan maka akan meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Variabel empati berpengaruh positif namun kurang signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya aspek empati belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Variabel jaminan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik jaminan maka akan meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Variabel tampilan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya aspek tampilan fisik mampu meningkatkan kepuasan peserta, dimana semakin baik tampilan fisik maka cenderung akan meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Kata Kunci: Kehandalan, Ketanggapan, Empati, Pelayanan, Jaminan, Tampilan Fisik

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1), bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan, dan selanjutnya dalam Pasal 34 ayat (3) disebutkan bahwa Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Oleh karena itu, kesejahteraan harus dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata menjangkau seluruh rakyat. Pemerintah telah membuat sebuah kebijakan tentang jaminan sosial sebagai langkah untuk menjalankan amanat undang-undang dasar dalam menjamin kesehatan setiap warga Negara. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi misi negara. Pengembangan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat merupakan amanat konstitusi dalam rangka memenuhi hak rakyat atas jaminan sosial yang dijamin dalam Pasal 28 H ayat (3) UUD Negara RI Tahun 1945.

Jaminan kesehatan sebagai jaminan sosial merupakan sistem proteksi yang diberikan kepada setiap warga negara untuk mencegah hal-hal yang tidak dapat diprediksikan karena adanya risiko-risiko sosial ekonomi yang dapat menimbulkan hilangnya pekerjaan maupun mengancam kesehatan. Jaminan kesehatan yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang SJSN. Selanjutnya pada tahun 2011, aturan lebih lanjut tentang pelaksanaan jaminan kesehatan dikeluarkan dengan dilahirkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni dalam Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang ini mengamanatkan penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tepat pada tanggal 1 Januari 2014, dimana BPJS Kesehatan merupakan transformasi dari PT Askes. BPJS Kesehatan menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan bagi penduduk Indonesia. Salah satu aspek terselenggaranya kegiatan BPJS Kesehatan adalah aspek kepesertaan. Dalam penjelasan Pasal 4 butir (g) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menyatakan bahwa prinsip kepesertaan wajib dalam ketentuan ini adalah prinsip yang mengharuskan seluruh penduduk menjadi peserta jaminan sosial, yang dilaksanakan secara bertahap. Pentahapan kepesertaan BPJS Kesehatan dimulai dengan dilakukan pengalihan peserta JPK Jamsostek, Jamkesmas, Askes PNS, dan TNI/Polri yang mulai sejak 1 Januari 2014. Kemudian kegiatan pengalihan, integrasi dan perluasan kepesertaan seluruh penduduk Indonesia akan tercakup dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang dilaksanakan BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan merupakan badan pengelola asuransi kesehatan yang terbesar di Indonesia. Penyelenggaraan program pengelolaan jaminan kesehatan khususnya pada BPJS Kesehatan, sebagai Badan Hukum Publik yang mengemban amanat rakyat melalui Undang-Undang dimana BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan kesehatan kepada semua rakyat Indonesia. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 menjelaskan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi pemerintah dalam memenuhi keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup terutama di bidang kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Oleh karena itu, peran BPJS Kesehatan tak terkecuali di Kabupaten Konawe Selatan sangat penting, dimana salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan administrasi bagi peserta BPJS Kesehatan khususnya bagi warga Kabupaten Konawe Selatan.

Dalam memberikan pelayanan, BPJS Kesehatan tidak memandang status kependudukan seseorang. Seluruh penduduk Indonesia, secara bertahap wajib menjadi peserta Jaminan Kesehatan, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Bagi fakir miskin dan orang yang tidak mampu iurannya dibayar oleh Pemerintah. Setiap peserta mendapatkan pelayanan kesehatan komprehensif yang mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Secara bertahap, BPJS Kesehatan berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh peserta sejalan dengan visi BPJS Kesehatan, yaitu mencapai "Cakupan Semesta". BPJS Kesehatan mengelola manfaat pelayanan kesehatan melalui manajemen manfaat pelayanan primer dan rujukan. Pengelolaan manfaat pelayanan primer dilakukan melalui penguatan sistem gate keeper, penetapan indikator mutu manfaat pelayanan kesehatan primer, serta pelayanan promotif preventif di FKTP. Sedangkan pengelolaan manajemen manfaat pelayanan rujukan dilakukan melalui penguatan sistem rujukan berjenjang, peningkatan mutu manfaat pelayanan kesehatan rujukan dan manajemen utilisasi/pemanfaatan, serta pengendalian penyalahgunaan (anti fraud).

Setiap pemberi layanan dituntut agar dapat memberikan pelayanan berkualitas seperti halnya BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Pengukuran kepuasan yang dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono (2014:24), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara organisasi

dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan. Sehubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, tentu sangat berhubungan dengan kepuasan peserta. Pelayanan administrasi yaitu dalam pengurusan berkas-berkas administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan, seperti: pendaftaran peserta baru, penambahan anggota keluarga, pelayanan perubahan data, layanan mandiri badan usaha serta pemberian informasi dan penanganan pengaduan. Semakin berkualitas pelayanan administrasi kepesertaan tersebut, maka semakin besar pula kepuasan peserta BPJS Kesehatan yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan administrasi maka semakin kecil kepuasan peserta yang dirasakan. Dengan demikian, dapat dikatakan pemenuhan kepuasan peserta berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Menurut Zang & Bailey (2004), kualitas pelayanan merupakan driver dari kepuasan pelanggan yang bersifat multi dimensi, sebagaimana konsep Serqual yang dikembangkan oleh mereka. Serqual adalah konsep yang paling banyak digunakan pelaku bisnis yang berkecimpung dalam pelayanan pelanggan. Konsep ini memformulasikan 5 dimensi pelayanan yaitu: dimensi tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan emphatic. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan para petugas untuk membantu peserta dan memberikan pelayanan yang tanggap. Emphaty (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peserta. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas layanan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Tangibility (tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik perlengkapan, petugas layanan, dan sarana komunikasi (Parasuraman, 1990). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat pula diterapkan pada pelayanan administrasi kepesertaan pada Kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten Konawe Selatan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang terdiri dari unsur: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan tampilan fisik sangat menentukan kepuasan peserta, artinya kepuasan peserta memiliki hubungan dengan kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, tampilan fisik. Oleh karena itu, hubungan antara kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan administrasi yang meliputi: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik perlu dikaji lebih mendalam agar kepuasan peserta dan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan di masa akan datang. Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah pokok adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Rumusan dan Tujuan Penelitian

Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian
1. Apakah kehandalan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan?	1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh kehandalan pelayanan administrasi kepesertaan terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
2. Apakah ketanggapan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan?	2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh ketanggapan pelayanan administrasi kepesertaan terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
3. Apakah empati pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan?	3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh empati pelayanan administrasi kepesertaan terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
4. Apakah jaminan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan?	4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh jaminan pelayanan administrasi kepesertaan terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
5. Apakah tampilan fisik pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan?	5. Mengetahui dan menganalisa pengaruh tampilan fisik pelayanan administrasi kepesertaan terhadap tingkat kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menambah keilmuan dan kepustakaan bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia Makassar. Selain itu, juga sebagai

bahan pustaka bagi yang berminat pada masalah kepuasan peserta dan hubungannya dengan pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi Pemerintah khususnya pada Dinas Kesehatan di Kabupaten Konawe Selatan dalam membuat kebijakan mengenai kepuasan peserta dan hubungannya terhadap kualitas pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten Konawe Selatan. Selain itu, digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang tingkat kepuasan pelanggan dan hubungannya dengan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan. Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang konsep kepuasan peserta JKN serta sumbangan pemikiran yang sederhana dalam konsep pengelolaan pelayanan dokter praktik perorangan.

2. Tinjauan Pustaka

A. Pelayanan Administrasi

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal itu dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Konsep pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Kapan dikatakan konsep pelayanan bermutu apabila melebihi pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep pelayanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). (Parasuraman, 1990)

Menurut Barata (2013:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayan. Stemvelt dalam Sunyoto (2014:210) menyatakan bahwa konsep pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani (Sugiyanto, 2015:45). Menurut Ivancevich dalam Ratminto dan Minarsih (2015:2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Minarsih (2015:2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Menurut Azwar (2016:65), pelayanan dalam administrasi adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya. Oleh sebab itu administrasi terdapat dalam bentuk atau corak, negara apa saja, baik totaliter maupun demokratik. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Administrasi menurut Purwadarminta (1995:8) yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan di bidang

organisasi termasuk administrasi dengan segala kegiatan kantor dan tata usaha. Administrasi berasal dari bahasa Belanda yakni *Administratie* yang berarti kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Secara etimologis, administrasi berasal dari kata “ad” dan “ministrate” yang berarti: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilkan, mengelola, melaksanakan mengemudikan, mengatur, mengusahakan dan mendayagunakan (Inu Kencana Syafie. 2003:6). Menurut Silalahi (dalam Zulkifli 2005: 20), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Siagian (2005) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Sondang P. Siagian (2002:3), administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi di sini mempunyai arti bahwasanya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan oleh satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerjasama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Bila dikaitkan dengan Administrasi Pendaftaran Peserta, yang dirasa sangat penting, tidak hanya birokrasi sebagai pelayan yang berperan tetapi, masyarakat juga tidak kalah pentingnya sebagai seorang yang dilayani, untuk terciptanya kerja sama yang baik. Jadi, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu karena semua masalah pasti mempunyai tujuan bersama dalam suatu organisasi atau kelompok, maka dari itu harus sama-sama memberikan yang terbaik untuk kelompoknya.

Jenis-jenis pelayanan menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:34), sebagai berikut: (1) Pelayanan eksternal, yaitu kegiatan pelayanan bagi pelanggan eksternal; dan (2) Pelayanan internal, yaitu kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal. Selanjutnya ada 3 (tiga) jenis pelayanan menurut tahapan proses pelayanannya (Aswar, 2015), yaitu: 1) Pelayanan pra-transaksi, yaitu kegiatan-kegiatan pelayanan sebelum bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini ditujukan untuk mengurus keperluan pelanggan sebelum mereka bertatap muka langsung dengan petugas pelayanan; 2) Pelayanan saat transaksi, yaitu kegiatan pelayanan pada saat bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini dapat berlangsung secara mudah, cepat, lancar, tertib dan nyaman; 3) Pelayanan pasca transaksi, yaitu kegiatan pelayanan pada saat selesai bertatap muka langsung dengan pelanggan. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu pelanggan agar dapat memanfaatkan hasil-hasil pelayanan secara maksimal. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: kartu kepesertaan JKN-KIS. Namun, proses pembuatan dan pengambilan kartu peserta BPJS Kesehatan tetap masih memerlukan perbaikan karena untuk pendaftaran secara langsung di kantor BPJS Kesehatan masih membutuhkan berkas administrasi untuk verifikasi dan validasinya.

B. Kualitas Pelayanan

Konsep pelayanan pada dasarnya suatu standar yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan pelayanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (International Standardization Organization), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangan, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan. Pelayanan merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk

menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori tujuan yang dikembangkan oleh Samuelson (2000:84) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas pelayanan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Tjiptono (2014:51) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori Quality yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan produk/jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan seperti daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang mempengaruhi pelayanan yang diharapkan (E_p = Expectation) dan pelayanan yang dirasakan (P_p = Perception) yang membentuk adanya konsep pelayanan.

Konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan, kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, daya tanggap (responsiveness) dan menumbuhkan adanya jaminan (assurance). Bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan yang menerapkan konsep "TERRA" sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut: 1) Bukti fisik (tangible), pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan kepuasan atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32). Sehubungan dengan memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai dimensi kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi. Menurut Sutojo (2000:49), kepuasan ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Kualitas pelayanan fisik dalam organisasi terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan

2). Empati (empathy), setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi/kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bentuk-bentuk pelayanan ini banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan kepuasan yang ditunjukkan.

3). Kehandalan (*reliability*), setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001:48). Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

4). Ketanggapan (*responsiveness*), setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini pula memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam satu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52). Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya tanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan dengan optimal sesuai tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63). Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diinterpretasikan bahwa banyak dikembangkan dalam suatu organisasi

kerja yang memberikan dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya dimensi kualitas pelayanan daya tanggap akan menjadi cermin keberhasilan pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

5). Jaminan (assurance), setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan. Melihat kenyataan kebanyakan organisasi modern dewasa ini diperhadapkan oleh adanya berbagai bentuk penjaminan yang dapat meyakinkan atas berbagai bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh suatu organisasi sesuai dengan kepuasan yang ditunjukkannya. Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Dari kelima dimensi tersebut dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

C. Kepuasan Peserta

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja yang diterima setelah membeli maka konsumen mengalami kepuasan (Irawan, 2018:61). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Sari, 2008). Menurut Gibson (2013:228), kepuasan seseorang (pekerja, nasabah, dan pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu pekerjaan atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan digunakan untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperolehnya.

Menurut Muljono (2011:108) bahwa kepuasan selalu dinyatakan rerata hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Kepuasan itu berdimensi banyak bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, pada suatu saat tertentu seseorang dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan. Menurut Kolter (2003) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Definisi kepuasan pelanggan masih banyak diperdebatkan setidaknya ada dua tipe yang domain. Disatu pihak, kepuasan pelanggan dipandang sebagai outcome atau hasil yang didapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (outcome-oriented approach). Di lain pihak, kepuasan pelanggan kerap kali dipandang sebagai proses (process oriented approach). Kendati demikian, belakangan ini process-oriented approach lebih dominan. Penyebabnya, orientasi program dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Orientasi proses menekankan perseptual, evaluatif, dan psikologis berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidakpuasan, sehingga masing-masing komponen signifikan dapat ditelaah secara lebih spesifik (Marknesis, 2009).

Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan menurut Day dalam Rangskuti (2003), kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang

dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi dan akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan akan memberikan gambaran terhadap kepuasannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada pandangan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang akan diberikan. Kebutuhan pelanggan dapat berupa: harga, keamanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan (Supranto, 2017:28). Menurut Fraser (2002) dalam Rahmulyono (2008), kepuasan selalu dinyatakan rerata hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Kepuasan itu berdimensi banyak bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, pada suatu saat tertentu seseorang dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan. Selanjutnya menurut Fatah (2005) bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan tentu saja didefinisikan sebagai hasil dari suatu harapan yang diteguhkan secara negatif.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dicapai apabila pelanggan dalam hal ini peserta JKN-KIS memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Untuk menciptakan kepuasan peserta, BPJS Kesehatan harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan mereka pada waktu yang tepat dan dengan harga yang dipandang sesuai dengan pelanggan. Konsep kepuasan pelayanan menurut Azwar (2006), selaras dengan konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Wexley dan Yuki dalam Barnes (2003), seseorang terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan. Ketidakpuasan/keluhan konsumen terhadap jasa pelayanan karena tidak sesuai yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut. Determinan utama kepuasan pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan peserta berupa pelayanan yang bermutu. Sehubungan dengan kepuasan peserta BPJS, maka menurut Handi (2002:144) untuk memperoleh pelayanan administrasi yang bermutu merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen yang utama yaitu hak untuk terpenuhi kebutuhan dasarnya. Tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di kantor BPJS dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas BPJS menurut penilaian para peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Untuk menciptakan kepuasan peserta, maka pihak BPJS harus menciptakan dan mengelola administrasi yang cepat dan baik sehingga peserta BPJS Kesehatan akan merasa puas jika mendapat pelayanan administrasi yang memenuhi harapannya.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah acuan dan pembanding yang dijadikan sebagai standar terhadap penelitian yang akan diteliti. Adapun penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

Trisnadi Wijaya dan Icha fajriana (2018), jurnal penelitian. Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS Kesehatan di Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tarif iuran, pelayanan fasilitas kesehatan dan pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di kota Palembang, dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala ukur instrumen Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tarif iuran, pelayanan fasilitas kesehatan, dan pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan baik secara parsial maupun simultan.

Anjar Rahmulyono (2018) dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman selama ini sesuai dengan harapan

pasien atau belum; 2) menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible terhadap kepuasan pasien; dan 3) menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat gap sebesar -0.56, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang. Kualitas pelayanan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta sebesar 46.4 % (F-test = 16.287, p=0.000), dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling kecil yaitu dimensi Responsiveness (-0.42). Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Depok I Sleman belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan sudah cukup baik.

Indahwaty A. Sidin, dkk, 2016. Jurnal Penelitian: Kepuasan Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Indikator HCAHPS di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris Makassar Indonesia Tahun 2015. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi komunikasi dokter, puas (97,5%) dan tidak puas (2,5%). Dimensi komunikasi perawat, puas (94,2%) dan tidak puas (5,8%). Dimensi daya tanggap dokter, puas (98,3%) dan tidak puas (1,7%). Dimensi daya tanggap perawat, puas (96,7%) dan tidak puas (3,3%). Dimensi komunikasi obat, puas (94,2%) dan tidak puas (5,8%). Dimensi lingkungan, puas (90%) dan tidak puas (10%). Dimensi pelayanan makanan, puas (91,7%) dan tidak puas (8,3%). Tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris Makassar, puas (99,2%) dan tidak puas (0,8%). Kesimpulan: Pasien peserta JKN puas terhadap komunikasi dokter, komunikasi perawat, daya tanggap dokter, daya tanggap perawat, komunikasi obat, lingkungan, dan pelayanan makanan. Berdasarkan sejumlah hasil penelitian, dapat dijadikan acuan dan sebagai bahan referensi dalam menganalisis kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Selain itu, dapat melihat adanya perbedaan dan persamaan dari penelitian terdahulu. Tentunya, hasil penelitian ini dapat sama dan dapat berbeda, karena adanya persamaan dan perbedaan dari variabel yang diteliti.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang merupakan hubungan dari ketiga variabel tersebut yaitu kehandalan, ketanggapan dan empati, jaminan, tampilan fisik sebagai berikut.

Gambar 1. Skema Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual tersebut di atas, maka hipotesis, yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kehandalan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

2. Ketanggapan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
3. Empati pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
4. Jaminan pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
5. Tampilan fisik pelayanan administrasi kepesertaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran antara penelitian kuantitatif dan kualitatif. Metode Campuran atau Mixed Methods adalah jenis penelitian di mana peneliti menggabungkan unsur-unsur pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif (Arikunto, 2010). Metode campuran berfokus pada pengumpulan, analisis, dan pencampuran data kuantitatif dan kualitatif dalam satu studi atau serangkaian studi. Premis dasar penggunaan metode campuran adalah bahwa menggabungkan lebih dari satu jenis sumber data memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian daripada pendekatan tunggal atau mono-metode. Metode kuantitatifnya akan dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis data menggunakan program SPSS untuk mencari sebaran nilai, kesahihan butir angket dan kekuatan antar aspek sebagai variabel pada penelitian ini. Metode kualitatifnya dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei dan menyebar kuesioner untuk menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Sedangkan jenis penelitian adalah observasional analitik yaitu menganalisis hubungan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan administrasi yang meliputi: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BPJS Kesehatan di Kabupaten Konawe Selatan, dengan pertimbangan penulis lebih mudah dalam pengumpulan data, baik yang bersifat data primer maupun data sekunder. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengumpulan data yaitu selama lebih kurang dua bulan yaitu bulan November sampai Desember Tahun 2020. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (questioner, observasi (observation), telaah dokumen. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif yang berbentuk kalimat, kata atau gambar, seperti: profil organisasi, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi personil, dan Data kuantitatif yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring). Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Data primer yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden pada lokasi penelitian. Data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, antara lain: dokumentasi, buku-buku, laporan-laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian seperti data jumlah, gambaran umum lokasi penelitian dan lain-lain.

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap umumnya dapat berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian. Dalam penelitian ini populasi terdiri dari seluruh peserta BPJS di Kabupaten Konawe Selatan. Sedangkan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan accidental sampling. Menurut Masri S dan S Effendi (2001), Purposive sampling adalah pemilihan sampel yang bersifat tidak acak, di mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Purposive sampling dalam penelitian ini yaitu peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Konawe Selatan dengan pertimbangan mereka mampu mewakili populasi yang ada untuk memberikan penilaian secara objektif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Sedangkan Accidental sampling adalah siapa saja yang mendapatkan pelayanan administrasi kepesertaan di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan yang ditemui selama penelitian sebagai responden untuk dijadikan sampel. Penarikan sampel pada penelitian ini merupakan bentuk metode sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 264 orang peserta BPJS

Kesehatan dimana jumlah tersebut diperoleh dari gambar Nomograf Harry King (Sugiyono, 2019). Berdasarkan jumlah populasi yakni kunjungan peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan selama bulan November sampai dengan Desember Tahun 2020 sebanyak 1.105 orang, maka ditarik garis lurus melalui tingkat penyimpangan kesalahan 5% dengan selang kepercayaan 95% sehingga diperoleh persentase populasi yang diambil sebagai sampel sebanyak 20% dari populasi yang berarti 264 sampel. Dengan demikian ditetapkan jumlah anggota sampel sebanyak 264 orang sebagai responden.

Instrumen pengumpul data dikembangkan sesuai dengan variabel yang akan diukur. Jenis instrumen yang digunakan adalah angket. Angket merupakan salah satu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2014). Angket pada umumnya digunakan untuk meminta keterangan tentang fakta, pendapat, pengetahuan, sikap, dan perilaku responden dalam suatu peristiwa. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang sudah tersedia jawabannya sehingga responden langsung memilih, dengan angket langsung dengan menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi dari skala likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban yaitu sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas. Menurut Sugiyono (2016) disediakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS) dengan skor 4, Setuju (S) dengan skor 3, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Empat skala pilihan terkadang juga digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa responden memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tidak tersedia. Selain pilihan dengan 5 (lima) skala seperti biasanya, terkadang juga digunakan 7 (tujuh) atau 9 (sembilan) tingkat.

Empat skala pilihan juga terkadang digunakan sebagai kuesioner skala likert yang menyuruh responden untuk memilih salah satu kutub pilihan karena pilihan "netral" tidak tersedia. Skala likert ada kalanya menghilangkan tengah-tengah kutub setuju dan juga tidak setuju, yaitu "netral". Dalam hal ini responden dipaksa untuk masuk ke kutub setuju atau tidak setuju. Pertanyaan demikian dimaksudkan agar responden berpendapat tidak bersikap netral atau tidak berpendapat. Modifikasi dalam skala likert ditujukan untuk menghilangkan kelemahan yang terdapat skala lima tingkat, dengan beberapa alasan-alasan seperti yang dijelaskan berikut. "Modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan: pertama kategori Undeciden itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (multi interpretable) ini tentu saja tidak diharapkan dalam suatu instrumen. Kedua, tersedianya jawaban yang ditengah itu menimbulkan kecenderungan jawaban ke tengah (central tendency effect), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau para responden."

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 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. 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
- X₁ = Tampilan fisik
- X₂ = Kehandalan
- X₃ = Ketanggapan
- X₄ = Jaminan
- X₅ = Empati
- b₀ = Intercept/konstanta
- b₁ – b₅ = Koefisien Regresi
- e = Error (variabel bebas lain di luar model regresi).

Analisis di atas dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan, signifikansi hubungan kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan administrasi kepesertaan yang meliputi: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Metode pengujian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear dengan Program SPSS Versi 22, sesuai yang dirumuskan oleh Sugiyono (2004:243) Pengujian-pengujian yang digunakan adalah: a). Uji R dan R², koefisien korelasi R menunjukkan besar kecilnya keeratan hubungan (korelasi) antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Sedangkan nilai R² menunjukkan koefisien determinasi yaitu mengukur besar persentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh perubahan variabel bebas secara bersama-sama; b). Uji-F (uji serempak), uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X₁, X₂, X₃, X₄, dan X₅), secara serempak atau bersama-sama dengan variabel terikat (Y). Koefisien ini didapat dengan mengambil akar dari Koefisien Determinasi R; c). uji-t (parsial), uji ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan pengaruh antara variabel bebas (X₁, X₂, X₃, X₄, dan X₅) secara parsial (sendiri-sendiri) dengan variabel terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada taraf signifikan 5 %. Adapun persyaratan uji-t adalah sebagai berikut:

- o Jika t-hitung > t-tabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dan ada pengaruh diantara kedua variabel yang akan diuji.
- o Jika t-hitung < t-tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel terikat dan tidak ada pengaruh diantara kedua variabel yang akan diuji.

d). uji validitas data digunakan sebagai alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau sah, jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner dengan menggunakan korelasi bivariate. Menurut Sugiyono (2004:271), apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan dianggap valid; e). uji reliabilitas adalah suatu indeks tentang sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika suatu alat ukur dapat digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya diproses relatif secara konsisten, maka alat ukur tersebut dianggap reliabel. Artinya suatu alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2004:273) bahwa uji reliabilitas ditentukan dengan koefisien Cronbach's Alpha dengan mensyaratkan suatu instrument yang reliabel jika memiliki koefisien Cronbach's Alpha di atas 0,60; f). uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05

4. Pembahasan

a) Karakteristik Responden

Karakteristik responden dapat diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan pada seluruh peserta (keluarga peserta) yang mendapatkan pelayanan administrasi kepesertaan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan yang berjumlah 264 orang responden, yang meliputi: jenis kelamin, tingkat umur, dan tingkat pendidikan. Adapun karakteristik responden, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 264 orang, dengan jenis kelamin terdiri atas: laki-laki dan perempuan. Adapun distribusi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	169	64,02
2.	Perempuan	95	35,98
Jumlah		264	100,00

Sumber: Data Primer, 2020.

Berdasarkan data pada Tabel 1, dapat dijelaskan bahwa komposisi responden menurut jenis kelamin yang terbanyak adalah jenis kelamin laki-laki yakni 169 orang atau 64,02%, sedangkan perempuan hanya 95 orang atau 35,98%.

2. Tingkat Umur

Umur masing-masing responden berada pada interval 28 tahun sampai dengan 55 tahun (Lampiran 2). Tingkat umur tersebut diharapkan mampu memberikan tanggapan yang objektif tentang kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan. Adapun distribusi responden menurut tingkat umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Responden menurut Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur (tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	≤ 30	42	15,91
2.	30 – 39	118	44,70
3.	40 – 49	82	31,06
4.	≥ 49	22	8,33
Jumlah		264	100,00

Sumber: Data Primer, 2020.

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa responden yang memiliki proporsi tingkat umur terbanyak berada pada tingkat umur 30 – 39 tahun yakni 118 orang responden atau 44,70%, dan kemudian diikuti tingkat umur 40 – 49 sebanyak 82 orang atau 31,06%, dan tingkat umur 30 tahun ke bawah sebanyak 42 orang atau 15,91%. Sedangkan yang terendah adalah 49 tahun ke atas sebanyak 22 orang atau 8,33%.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang telah ditamati oleh responden sesuai dengan latar belakang pendidikan dan disiplin ilmu yang ditekuninya dan diakui oleh pemerintah. Adapun karakteristik responden menurut tingkat pendidikan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan, dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SD	16	6,06
2.	SLTP	29	10,99
3.	SLTA	106	40,15
4.	Diploma	34	12,88
5.	S1	79	29,92
Jumlah		264	100,0

Sumber: Data Primer, 2020.

Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh data yang variatif. Data yang terjaring menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yakni SD sebanyak 16 orang, SLTP sebanyak 29 orang, SLTA sebanyak 106 orang, Diploma sebanyak 34 orang, dan S1 sebanyak 79 orang.

b) Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta JKN-KIS (Y) sebagai variabel terikat serta Kehandalan (X_1), ketanggapan (X_2), Empati (X_3), Jaminan (X_4), dan Tampilan Fisik (X_5) sebagai variabel bebas. Adapun masing-masing variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Peserta (Y)

Kepuasan peserta JKN-KIS (Y) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara sesuatu yang menjadi harapannya dengan sesuatu yang telah ia terima setelah mendapatkan pelayanan administrasi dari BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Indikator yang digunakan adalah: 1) Senang dengan pelayanan administrasi dari petugas BPJS Kesehatan; 2) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan peserta JKN-KIS; dan 3) Sikap profesional petugas BPJS Kesehatan. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel kepuasan peserta di Kabupaten Konawe Selatan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Deskripsi variabel kepuasan peserta

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Merasa senang dengan pelayanan administrasi petugas BPJS Kesehatan	0	24	112	128	3,40
Pelayanan sesuai dengan harapan peserta	0	20	124	120	3,38
Sikap profesional petugas BPJS Kesehatan	0	16	92	156	3,53

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan adalah indikator sikap profesional petugas BPJS dengan nilai rata-rata 3,53, dan kemudian diikuti indikator senang dengan pelayanan administrasi dari petugas BPJS Kesehatan dengan nilai rata-rata 3,40. Sedangkan indikator pelayanan diberikan sesuai dengan harapan peserta dengan nilai rata-rata 3,38 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel kepuasan peserta. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa kepuasan peserta di Kabupaten Konawe Selatan tergolong baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan proporsi terkecil agar kepuasan peserta dapat ditingkatkan di masa akan datang.

2. Kehandalan (X_1)

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal dan akurat kepada peserta JKN-KIS. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan; 2) Kepedulian petugas BPJS melayani peserta; dan 3) Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang baik. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel kehandalan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Kehandalan (X_1)

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan	0	8	100	156	3,56
Kepedulian petugas BPJS melayani peserta	0	44	112	108	3,24
Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang baik	0	0	168	96	3,36

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 5 menunjukkan bahwa indikator yang dominan membentuk variabel kehandalan dalam kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan adalah indikator Kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan dengan nilai rata-rata 3,56, dan

kemudian diikuti indikator Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang baik dengan nilai rata-rata 3,36. Sedangkan indikator Kepedulian petugas BPJS melayani peserta dengan nilai rata-rata 3,24 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel kehandalan. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa variabel kehandalan tergolong baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan proporsi terendah agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

3. Ketanggapan (X_2)

Ketanggapan adalah kemauan pihak pemberi pelayanan administrasi untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan peserta JKN-KIS dengan segera. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan; 2) Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang cepat; dan 3) Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel ketanggapan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Deskripsi Variabel Ketanggapan (X_2)

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan	0	28	104	132	3,39
Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang cepat	0	8	108	148	3,53
Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta	0	16	88	160	3,55

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 6 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel ketanggapan dalam kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan adalah indikator Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta dengan nilai rata-rata 3,55, dan kemudian diikuti indikator Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang cepat dengan nilai rata-rata 3,53, dan indikator Kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,39 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel ketanggapan. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa variabel ketanggapan perlu ditingkatkan terutama indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

4. Empati (X_3)

Empati adalah pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari petugas pelayanan administrasi kepada peserta JKN-KIS. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Perhatian petugas BPJS Kesehatan pada peserta; 2) Kepedulian pada kebutuhan peserta; dan 3) Kenyamanan atas pelayanan yang dirasakan peserta. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel empati dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Deskripsi Variabel Empati (X_3)

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Perhatian petugas BPJS Kesehatan pada peserta	0	24	104	136	3,42
Kepedulian pada kebutuhan peserta	0	12	88	164	3,58
Kenyamanan atas pelayanan yang dirasakan peserta	0	20	124	120	3,38

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel empati terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan adalah indikator Kepedulian pada kebutuhan peserta dengan nilai rata-rata 3,58, dan kemudian diikuti indikator Perhatian petugas BPJS Kesehatan pada peserta dengan nilai rata-rata 3,42. Sedangkan indikator Kenyamanan atas pelayanan yang dirasakan peserta dengan nilai rata-rata 3,38 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel empati. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa variabel empati masih perlu ditingkatkan agar dapat menunjang kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

5. Jaminan (X_4)

Jaminan adalah kepastian pemberi pelayanan administrasi yang dapat mengatasi keluhan peserta JKN-KIS. Indikator yang digunakan adalah: 1) Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi; 2) Adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan; dan 3) Dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel jaminan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Deskripsi Variabel Jaminan (X_4)

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi	0	24	124	116	3,35
Adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan	0	0	128	136	3,51
Dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi	0	28	100	136	3,41

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 8 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel jaminan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS di Kabupaten Konawe Selatan adalah indikator Adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan dengan nilai rata-rata 3,51, dan Dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi dengan nilai rata-rata 3,41. Sedangkan indikator Rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi dengan nilai rata-rata 3,35 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel jaminan. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa variabel jaminan tergolong baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

6. Tampilan fisik (X_5)

Tampilan fisik adalah mutu pelayanan dari BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan yang dapat berupa wujud/tampilan fisik dan sesuai kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh peserta JKN-KIS. Indikator yang digunakan adalah: 1) Kondisi bangunan fisik mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi; 2) Kelengkapan peralatan /fasilitas pelayanan administrasi; dan 3) Penampilan/kerapihan petugas BPJS Kesehatan dalam pelayanan administrasi. Adapun distribusi frekuensi tanggapan responden tentang variabel tampilan fisik dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Deskripsi Variabel Tampilan Fisik (X_5)

Indikator	Frekuensi Jawaban Responden				MEAN
	TP	CP	P	SP	
Kondisi bangunan fisik mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi	0	8	144	112	3,39
Kelengkapan peralatan/fasilitas pelayanan administrasi	0	16	124	124	3,41
Penampilan/kerapihan petugas BPJS Kesehatan	0	16	84	164	3,56

dalam pelayanan administrasi					
------------------------------	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020.

Keterangan: SP = Sangat Puas CP = Cukup Puas
P = Puas TP = Tidak Puas

Data pada Tabel 9 menunjukkan bahwa indikator yang dominan dalam membentuk variabel tampilan fisik adalah indikator Penampilan/kerapihan petugas BPJS Kesehatan dalam pelayanan administrasi dengan nilai rata-rata 3,56, dan kemudian diikuti indikator Kelengkapan peralatan/fasilitas pelayanan administrasi dengan nilai rata-rata 3,41. Sedangkan indikator Kondisi bangunan fisik mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi dengan nilai rata-rata 3,39 memberikan proporsi terkecil dalam membentuk variabel tampilan fisik. Kecenderungan dari data menunjukkan bahwa tampilan fisik tergolong baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang.

c) Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan dan kecermatan dari sebuah instrumen penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item-item pernyataan yang dibuat. Instrumen yang valid mempunyai arti bahwa alat ukur yang digunakan dalam bentuk pernyataan untuk memperoleh data (mengukur) juga dinyatakan valid. Item pernyataan yang memiliki korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula. Menurut Sugiyono (2007:233), *corrected item total correlation* merupakan korelasi antar skor total item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai kritis r-tabel, jika r hitung > nilai kritis r-tabel *product moment* maka instrumen dinyatakan valid atau dapat dikatakan bahwa item pernyataan dari cerminan setiap variabel dalam penelitian ini keberadaannya pada instrumen penelitian dinyatakan valid (sahih). Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation (r-hitung)	r-Product Moment (n=264;α 0,05) (r- tabel)	Keterangan
Kepuasan peserta JKN-KIS (Y)	1	0,815	0,1203	Valid
	2	0,791	0,1203	Valid
	3	0,723	0,1203	Valid
Kehandalan (X ₁)	1	0,688	0,1203	Valid
	2	0,592	0,1203	Valid
	3	0,409	0,1203	Valid
Ketanggapan (X ₂)	1	0,795	0,1203	Valid
	2	0,777	0,1203	Valid
	3	0,760	0,1203	Valid
Empati (X ₃)	1	0,771	0,1203	Valid
	2	0,167	0,1203	Valid
	3	0,174	0,1203	Valid
Jaminan (X ₄)	1	0,817	0,1203	Valid
	2	0,694	0,1203	Valid
	3	0,825	0,1203	Valid
Tampilan fisik (X ₅)	1	0,712	0,1203	Valid
	2	0,758	0,1203	Valid
	3	0,609	0,1203	Valid

Sumber: Hasil Analisis Uji Kualitas Data, 2020.

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel 10, diperoleh nilai *corrected item total correlation* (r hitung) dari 18 butir pernyataan berada antara 0,167 sampai 0,825, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, untuk $n = 264$ pada taraf $\alpha 0,05$ diperoleh r tabel = 0,1203. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua butir pernyataan pada kuisioner adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) yaitu antara 0,723 – 0,815 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel kepuasan peserta JKN-KIS yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih). Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel kehandalan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,409 – 0,688 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel kehandalan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel ketanggapan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,760 – 0,795 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel ketanggapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih). Hasil uji validitas dari keempat butir pernyataan variabel empati diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,167 – 0,771 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel empati yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih). Hasil uji validitas ketiga butir pernyataan variabel jaminan diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,694 – 0,825 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel jaminan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih). Hasil uji validitas dari ketiga butir pernyataan variabel tampilan fisik diperoleh nilai *Corrected Item Total Correlation* (r hitung) antara 0,609 – 0,758 atau r hitung $> r$ tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel tampilan fisik yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sahih).

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama. Untuk melakukan uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian adalah dengan menggunakan *alpha cronbach* yang mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa belahan. Jika r hitung $>$ nilai kritis r -tabel *Product Moment* maka data penelitian dianggap reliabel atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisisan data guna menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2004). Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted (r -hitung)	r -Product Moment ($n=264$; $\alpha 0,05$) (r - tabel)	Keterangan
Kepuasan peserta JKN-KIS (Y)	1	0,912	0,1203	Reliabel
	2	0,912	0,1203	Reliabel
	3	0,914	0,1203	Reliabel
Kehandalan (X_1)	1	0,915	0,1203	Reliabel
	2	0,918	0,1203	Reliabel
	3	0,919	0,1203	Reliabel
Ketanggapan (X_2)	1	0,912	0,1203	Reliabel
	2	0,913	0,1203	Reliabel
	3	0,913	0,1203	Reliabel
Empati (X_3)	1	0,913	0,1203	Reliabel
	2	0,927	0,1203	Reliabel
	3	0,927	0,1203	Reliabel
Jaminan (X_4)	1	0,912	0,1203	Reliabel

Tampilan fisik (X_5)	2	0,916	0,1203	Reliabel
	3	0,911	0,1203	Reliabel
	1	0,915	0,1203	Reliabel
	2	0,913	0,1203	Reliabel
	3	0,917	0,1203	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis Uji Kualitas Data, 2020.

Data pada Tabel 11 menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai *Cronbach's alpha* (r-hitung) dari 18 butir pernyataan berada antara 0,911 sampai 0,927, dimana nilai r hitung > nilai r tabel 0,1203. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Selanjutnya dilakukan pengukuran nilai *Cronbach Alpha* (Lampiran 5), dari keseluruhan butir pernyataan dalam instrumen penelitian diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,922 yang menunjukkan tingkat konsistensi (keandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan adalah sebesar 92,2%. Artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektivitas, stabilitas, akurasi dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

3. Uji Linearitas

Pengujian linieritas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam garis-garis lurus. Kriteria pengujiannya adalah kelinieran dipenuhi oleh data jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau angka signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05. Angka signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan kelinieran tidak dipenuhi. Setelah diketahui kelima variabel penelitian berdistribusi normal, maka selanjutnya dilakukan uji linieritas untuk masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, penulis melakukan uji linieritas dengan menggunakan bantuan program SPSS 22. Dasar pengambilan keputusan dengan melihat angka probabilitas, yaitu:

- Probabilitas Sig. > 0,05, berarti tidak terdapat perbedaan kelinieran antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat).
- Probabilitas Sig. < 0,05, berarti terdapat perbedaan kelinieran antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat).

Pada tabel Anova (Lampiran 5) diperoleh angka probabilitas untuk Deviation from Linearity Sig. 0,672 > 0,05, berarti tidak terdapat perbedaan kelinieran antara Seluruh Variabel (X) dengan Kepuasan (Y). Ini menunjukkan bahwa data variabel X dengan Y linier.

d) Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas, reliabilitas dan linearitas menunjukkan bahwa analisis regresi linear berganda yang diestimasi telah memenuhi syarat sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis pengaruh kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, tampilan fisik terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Pembacaan terhadap hasil regresi yang diperoleh dengan dilakukan pengujian secara simultan dengan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut ini.

1. Pengujian koefisien determinasi (R^2)

Pengujian dengan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Perolehan nilai R^2 dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.927 ^a	.860	.857	.604

- a. Predictors: (Constant), Tampilan_Fisik, Ketanggapan, Empati, Kehandalan, Jaminan
 b. Dependent Variabel: Kepuasan Peserta

Sumber Hasil Analisis Data, 2020.

Berdasarkan hasil pengujian determinasi tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,860. Angka koefisien determinasi ini menyatakan bahwa besarnya pengaruh atau kontribusi variabel tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan adalah sebesar 86,0%, sedangkan sisanya sebesar 14,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian secara simultan bertujuan melihat pengaruh secara bersama-sama variabel tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, dengan melihat nilai F-hitungnya. Adapun hasil pengujian secara serempak, dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Pengujian secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	577.568	5	115.514	316.411	.000 ^b
	Residual	94.189	258	.365		
	Total	671.758	263			
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
b. Predictors: (Constant), Tampilan_Fisik, Ketanggapan, Empati, Kehandalan, Jaminan						

Sumber: Hasil Analisis Data, 2020.

Data pada Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah 316.411, sedangkan F tabel untuk selang kepercayaan 95% atau probabilitas 5% ($n=264$ $k=6$ $df_1=5$; $df_2=258$; $\alpha=0,05$) diperoleh nilai F-tabel 2,249). Dengan demikian, nilai F hitung $>$ F tabel atau $316.411 > 2,249$, yang berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Nilai signifikansi (kolom sig.) diperoleh sig. = .000^a lebih kecil dari tingkat $\alpha=0,05$. Sejalan dengan hasil ($0,000 < 0,050$) ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, ketanggapan, Empati, Jaminan dan Tampilan fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Dengan demikian, hipotesis dari penelitian ini diterima (terbukti).

2. Pengujian Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh secara individu variabel tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hasil pengujiannya dapat dilihat melalui nilai t-hitungnya, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coefficient*. Adapun hasil pengujian secara parsial (t-hitung) dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Pengujian secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.197	.491		-2.439	.015
	Ketanggapan	.118	.043	.079	2.734	.007
	Kehandalan	.283	.043	.288	6.607	.000
	Empati	.052	.046	.034	1.139	.256
	Jaminan	.396	.053	.388	7.429	.000
	Tampilan_Fisik	.265	.043	.249	6.156	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN						

Sumber: Hasil Pengolahan Analisis Data, 2020.

Hasil olah data diperoleh nilai T tabel untuk selang kepercayaan 95% atau probabilitas 5% ($n=264$ $k=6$ $df=258$; $\alpha= 0,05$) diperoleh nilai t-tabel = 1,969). Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, hal ini dapat diketahui dari nilai t-hitung yang diperoleh yakni t-hitung > t-tabel, dan juga dapat diketahui melalui tingkat signifikansinya yakni nilai sig. (P) < 0,05, dimana pada kolom sig./probabilitas pada tabel di atas yaitu kehandalan ($P = 0,000 < 0,05$) atau signifikan, ketanggapan ($P= 0,007 < 0,05$) atau signifikan, empati ($P= 0,256 > 0,05$) atau tidak signifikan, jaminan ($P= 0,000 < 0,05$) atau signifikan, dan tampilan fisik ($P= 0,000 < 0,05$) atau signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau sendiri-sendiri variabel kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, ketanggapan, Jaminan dan Tampilan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, sedangkan variabel empati berpengaruh tidak signifikan. Namun dengan demikian, hipotesis dari penelitian ini diterima (terbukti). Selanjutnya pada tabel 14, dapat pula diketahui hasil persamaan regresi linier berganda dari model penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = -1,197 + 0,283 X_1 + 0,118 X_2 + 0,052 X_3 + 0,396 X_4 + 0,265 X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut di atas, maka dapat diinterpretasi sebagai berikut:

- a. Konstanta (b_0) diperoleh nilai 1,197 menyatakan jika tidak dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi terkait tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, maka kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan adalah konstan yang jika dianggakan sebesar -1,197.
- b. $b_1 = 0,283$, yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti semakin memadai kehandalan, maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan cenderung meningkat. Besarnya pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,288.
- c. $b_2 = 0,118$, yang menunjukkan bahwa variabel ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti ketanggapan mampu meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan. Besarnya pengaruh variabel ketanggapan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,079.
- d. $b_3 = 0,052$, yang menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti empati belum mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS secara signifikan. Besarnya pengaruh variabel empati terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,034.
- e. $b_4 = 0,396$, yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti jaminan sangat mampu meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS secara signifikan. Besarnya pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,388.
- f. $b_5 = 0,265$, yang menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti semakin meningkat tampilan fisik pelayanan administrasi, maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan cenderung meningkat. Besarnya pengaruh variabel tampilan fisik terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan dapat diketahui melalui angka beta atau *standardized coefficient* yaitu 0,249.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan dan tampilan fisik secara individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Sedangkan variabel empati

berpengaruh tidak signifikan. Selanjutnya dari kelima variabel bebas yang signifikan, ternyata variabel jaminan yang berpengaruh dominan dalam meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, karena diperoleh nilai *standardized beta coefficients* yang lebih besar dari variabel lainnya.

E. Pembahasan

Pengujian terhadap hasil regresi yang diperoleh dilakukan dengan pengujian secara simultan menggunakan uji-F dan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji-t.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan tampilan fisik secara simultan dimana F-Hitung bernilai 316,411 (lihat lampiran 6) lebih besar dari F tabel 2,249 (berdasarkan tabel nilai F dengan taraf signifikansi 0,05 untuk 264 sampel) yang berarti kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Selanjutnya dengan melihat kolom hasil uji T pada (lihat lampiran 6) berdasarkan hasil output pengujian tersebut, nilai T hitung untuk Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan tampilan fisik secara parsial dimana T-constant bernilai 2,439 (lihat lampiran 6) lebih besar dari T tabel 1,969 (berdasarkan tabel nilai T dengan taraf signifikansi 0,05 untuk 264 sampel) yang berarti kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan menunjukkan bahwa variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan dan tampilan fisik secara parsial atau sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, sehingga hipotesis 1, 2, 3, 4 dan 5 didukung. Adapun pembahasan mengenai pengaruh variabel kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan tampilan fisik terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal dan akurat kepada peserta. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dan dilihat secara parsial menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini mengindikasikan ada hubungan yang searah antara kehandalan dengan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik kehandalan maka kepuasan peserta JKN-KIS juga akan cenderung meningkat. Variabel kehandalan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, variabel kehandalan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan sehingga perlu terus ditingkatkan, namun indikator yang memberikan proporsi terendah masih terus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Adanya pengaruh signifikan variabel kehandalan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, yakni: kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan, kepedulian petugas BPJS Kesehatan melayani peserta dan kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang baik. Ketiga indikator tersebut perlu diberdayakan secara maksimal agar memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel kehandalan guna mendukung peningkatan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan di masa akan datang. Indikator yang dominan membentuk variabel kehandalan adalah indikator kesesuaian pelayanan administrasi dengan yang dijanjikan, artinya pelayanan administrasi sudah dilaksanakan sesuai dengan yang dijanjikan (tepat). Kemudian diikuti indikator kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang baik, artinya pelayanan administrasi sudah dilakukan dengan baik dan benar. Sedangkan indikator Kepedulian petugas BPJS Kesehatan melayani peserta 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 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman (2001:101), bahwa tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, variabel kehandalan perlu dipertahankan terutama pada indikator yang membentuknya agar kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan tetap bertahan sampai ke masa akan datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2012) bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Fatah (2015) membuktikan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariaty Silalahi (2017) yang membuktikan bahwa kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek kehandalan dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti.

2. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan peserta

Ketanggapan adalah kemauan pihak pemberi pelayanan administrasi untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan peserta dengan segera. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dan dilihat secara parsial menunjukkan bahwa variabel ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini berarti ketanggapan mampu meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Adanya pengaruh signifikan dari ketanggapan sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuk variabel ketanggapan, yakni: Kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan, Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta. Oleh karena itu, ketiga indikator dari variabel ketanggapan perlu diberdayakan secara maksimal agar dapat meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Indikator yang dominan membentuk variabel ketanggapan adalah indikator Kesiapan petugas BPJS Kesehatan membantu peserta, kemudian diikuti indikator Kemampuan petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan administrasi yang cepat artinya prosedur pelayanan administrasi sudah dijelaskan ke peserta, dan indikator kepastian dalam memberikan informasi waktu pelayanan masih perlu penjelasan lebih rinci agar mampu mendukung variabel ketanggapan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS di masa akan datang

Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman (2001:63), pada prinsipnya inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya tanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan kesah dari orang yang mendapatkan pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan dengan optimal sesuai tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran

dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai. Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel ketanggapan dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, variabel ketanggapan perlu dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan proporsi terkecil sehingga diharapkan dapat mendukung peningkatan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan di masa akan datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariaty Silalahi (2017) yang membuktikan ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitu pula hasil penelitian Fatah (2015) juga membuktikan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini kurang sejalan dengan penelitian Junaedi (2012) yang membuktikan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Dengan demikian, teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek ketanggapan dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti.

3. Pengaruh empati terhadap kepuasan peserta

Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dan dilihat secara parsial menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Namun juga mengindikasikan tidak terdapat hubungan yang searah antara empati dengan kepuasan peserta, dalam arti jika terjadi peningkatan empati, maka tidak begitu mempengaruhi kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Kurangnya pengaruh variabel empati terhadap kepuasan peserta sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, yaitu perhatian petugas BPJS Kesehatan pada peserta, kepedulian pada kebutuhan peserta dan kenyamanan atas pelayanan yang dirasakan peserta. Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman (2001:40), setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, pelayanan yang terkait dengan empati pelayanan perlu mendapat perhatian khusus untuk lebih ditingkatkan dengan memaksimalkan indikator-indikator yang membentuknya agar dapat meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan di masa akan datang. Hasil penelitian ini kurang sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2012) membuktikan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Mariaty Silalahi (2017) juga membuktikan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, penelitian ini cukup sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatah (2015) yang membuktikan bahwa variabel empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek empati dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti.

4. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta

Jaminan adalah kepastian pemberi pelayanan administrasi yang dapat mengatasi keluhan peserta. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dan dilihat secara parsial menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hal ini mengindikasikan jaminan mampu meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, dalam arti pelayanan yang terkait dengan jaminan memberikan peningkatan kepuasan peserta secara signifikan. Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel jaminan menjadi faktor penting karena memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta di Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, variabel jaminan perlu dipertahankan terutama pada indikator yang memberikan nilai terbesar dan perlu ditingkatkan terutama pada indikator yang memberikan

proporsi terkecil dalam membentuk variabel jaminan sehingga diharapkan dapat mendukung peningkatan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan di masa akan datang. Adanya pengaruh signifikan variabel jaminan terhadap kepuasan peserta sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya, yaitu: rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi, adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan dan dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi. Dari ketiga butir indikator tersebut, maka indikator yang dominan dalam membentuk variabel jaminan adalah indikator adanya tanggung jawab petugas BPJS Kesehatan, dukungan moril petugas dalam memberikan pelayanan administrasi dan rasa aman yang diberikan pada saat mendapat pelayanan administrasi. Ketiga indikator tersebut perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan agar kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan dapat dipertahankan sampai ke masa akan datang.

Penelitian ini didukung oleh teori Barata (2013:201), jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan analisa tersebut, maka variabel jaminan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelayanan administrasi peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Junaedi (2012) yang membuktikan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Begitu pula hasil penelitian Fatah (2015) juga membuktikan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariaty Silalahi (2017) yang membuktikan bahwa variabel jaminan berpengaruh kurang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek jaminan (*assurance*) dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti.

5. Pengaruh tampilan fisik terhadap kepuasan peserta JKN-KIS

Tampilan fisik adalah mutu pelayanan dari BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan yang dapat berupa wujud/tampilan fisik dan sesuai kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh peserta JKN-KIS. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linear berganda dan dilihat secara parsial menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Pengaruh positif mengindikasikan ada hubungan yang searah antara tampilan fisik dengan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya jika tersedia tampilan fisik dengan layanan yang baik, maka kepuasan peserta juga akan meningkat. Variabel tampilan fisik memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, hal ini berarti tampilan fisik mampu meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Oleh karena itu, semua indikator dari variabel tampilan fisik perlu diberdayakan secara maksimal agar dapat meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Adanya pengaruh signifikan variabel tampilan fisik terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan sangat ditentukan oleh peran indikator yang membentuknya yang masih perlu diberdayakan secara maksimal,

Kondisi bangunan fisik yang mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi, kelengkapan peralatan/fasilitas pelayanan administrasi dan penampilan/kerapian petugas BPJS Kesehatan dalam pelayanan administrasi. Ketiga indikator tersebut harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan hingga maksimal agar memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk variabel tampilan fisik sehingga dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan. Indikator yang dominan dalam membentuk variabel tampilan fisik adalah indikator

penampilan/kerapian petugas BPJS Kesehatan dalam pelayanan administrasi dan kemudian diikuti indikator kelengkapan peralatan/fasilitas pelayanan administrasi sedangkan indikator Kondisi bangunan fisik mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi 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 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. Penelitian ini didukung oleh teori Parasuraman (2001:32), bahwa bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan kepuasan atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya menurut Martul (2014:49), kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi membentuk tanggapan positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan yang dapat dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai wujud dari kepuasan yang ditunjukkan kepada orang yang mendapatkan pelayanan. Hasil Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Junaedi (2012), bahwa tampilan fisik (*tangibles*) berpengaruh kurang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatah (2015) dan Mariaty Silalahi (2017) membuktikan bahwa bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Teori-teori tentang kualitas pelayanan ditinjau dari aspek tampilan fisik dan kepuasan pelayanan berlaku atau terbukti. 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 di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan di masa akan datang.

Berdasarkan uraian dan hasil analisis yang ditunjukkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik kehandalan maka akan meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
2. Variabel ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik ketanggapan maka akan meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
3. Variabel empati berpengaruh positif namun kurang signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya aspek empati belum mampu meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
4. Variabel jaminan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya semakin baik jaminan maka akan meningkatkan secara signifikan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
5. Variabel tampilan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, artinya aspek tampilan fisik mampu meningkatkan kepuasan peserta, dimana semakin baik tampilan fisik maka cenderung akan meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.

5. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan dan tampilan fisik dapat menjadi pertimbangan bagi pimpinan dalam meningkatkan kepuasan peserta di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, terutama indikator-indikator yang membentuk ketiga variabel yang memberikan pengaruh signifikan tersebut. Mengingat faktor jaminan yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan peserta, maka disarankan untuk dipertahankan terutama kebijakan yang terkait dengan indikator-indikator yang membentuknya, sedangkan variabel empati yang memberikan pengaruh tidak signifikan perlu mendapat perhatian khusus untuk lebih ditingkatkan termasuk indikator-indikator yang membentuknya agar memberikan pengaruh yang lebih baik terhadap kepuasan peserta di masa akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alamsyah, Dedi. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuhamedika.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. Manajemen Sistem Informasi. Jakarta : Garamedia
- Airasian P.W, Mills G. & Gay L.R. 2012. Educational research: Compentencies for analysis and application. USA: Pearson Education, Inc.
- Aziz. A., Alimul Hidayat. 2014. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Azwar, A., 2015. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2013. Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Barnes, James G. 2010. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan. Yogyakarta :
- Dunn, William, 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, (Edisi Kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatah, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Otorita Batam. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gede Manunjaya, A. A., 2011. Manajemen Kesehatan. EGC-Jakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1982. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen.
- Handi, Irawan, 2012. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elekmedia Komputindo, Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- HIAA, 2010. Manage Care A: Mengintegrasikan Penyelenggaraan dan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM, Jakarta.
- Image; Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen.
- Inu Kencana Syafie, Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi), Rineka Cipta,. Jakarta, 2002. Jum Angrgriani. Hukum Administrasi Negara. Graha Ilmu.
- Kepmenkes Nomor. 828 Tahun 2008 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota, Jakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Kotler Philip. 2013. Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka.
- Lerbin R. Aritonang R. 2015. Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marcel, Davidson, 2003. Service Quality in Concept and Theory. Published by American Press, USA.
- Margaretha, 2013. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Marknesis, T., 2009. Customer Satisfaction and Beyond, Yogyakarta: Marknesis.
- Martul, Shadiqqin, 2014. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Pelanggan. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Mauludin, Hanif, 2010, Essay: Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Citra (Image) Rumah Sakit.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Pasolong, H. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Permenpan Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Ratminto. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka
- Pohan, I.S., 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Balai Kedokteran EGC, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2013. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia, Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih, A.S., 2015. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by JohnWiley and Sons, USA.
- Sondang P. Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara. Jakarta.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyanto, 2015. *Strategi Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 2014. *Statistik untuk Penelitian*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing. Service).
- Sunyoto, Hamingpraja, 2014. *Jaminan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supranto, J., 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset.
- Susilo, M., 2010. *Manajemen Pelayanan Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sutojo, Siswanto, 2000. *Pembiayaan investasi proyek (capital budgeting)*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy, 2010. *Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Trisnantoro, Laksono, 2015. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi ke-2. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.
- Wikdjostastro, Gulardi, 2013, *Politik Ekonomi Kesehatan Indonesia*, Yayasan Padi Kapas, Jakarta.
- Yakobalis, 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Persi, Jakarta.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Zang, S.M. & Bailey, N.C. Alih Bahasa Komalasari, R., 2004. *Manual Perawatan di Rumah (Home Care Manual)*. Edisi Terjemahan Cetakan I. Jakarta: EGC.