

**ARTIKEL**

**PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN, JAMINAN DAN BUKTI  
FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BPJS**

**KOTA KEDIRI**

**EFFECT OF RELIABILITY OF SERVICE, WARRANTY AND  
PHYSICAL EVIDENCE TO CUSTOMER SATISFACTION BPJS  
KOTA KEDIRI**



**Oleh:**

**PUTRA TESAR ARINGGA**

**NPM : 13.1.02.02.0170**

**Dibimbing oleh :**

- 1. Bambang Agus S,S.IP.,MM.**
- 2. Edy Joko Suprayitno,SE.M.Pd**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN  
GURU REPUBLIK INDONESIA UN PGRI KEDIRI  
2017**

## SURAT PERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

### Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putra Tesar Aringga  
NPM : 13.1.02.02.0170  
Telepon/HP : 085645606131  
Alamat Surel (Email) : putratesararingga@gmail.com  
Judul Artikel : Pengaruh Keandalan Pelayanan, Jaminan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen BPJS Kota Kediri  
Fakultas – Program Studi : FE/MANAJEMEN  
Nama Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
Alamat Perguruan Tinggi : Jl. KH. Ahmad Dahlan No.77, Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64112

Dengan ini menyatakan bahwa :

- artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
- artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan se sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri 04 januari 2018
Pembimbing I  <b><u>Bambang Agus S, S.IP., MM</u></b> NIDN.0730088001	Pembimbing II  <b><u>Edy Djoko Supravitno, SE.M.Pd</u></b> NIDN.0715106203	Penulis,  <b>Putra Tesar Aringga</b> 13.1.02.02.0170

## PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN, JAMINAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BPJS KOTA KEDIRI

Putra Tesar Aringga

13.1.02.02.0170

FE-MANAJEMEN

putratesararingga@gmail.com

Bambang Agus S,S.IP.,MM.dan Edy DJoko Suprayitno,SE.M.Pd.

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

### ABSTRAK

**Putra Tesar Arringga :** Pengaruh Kehandalan Pelayanan, Jaminan Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen BPJS Kota Kediri.

Penelitian ini dilatar belakangi Pelaksana dari program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Akan tetapi dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasaran, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Permasalahan penelitian ini adalah adakah pengaruh setiap variabel yaitu Pengaruh Kehandalan Pelayanan, Jaminan, Bukti Fisik Kepuasan Konsumen BPJS Kota Kediri ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampling *purposive* sampling dengan jumlah sampel 80 responden yang diperoleh dengan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan bantuan program *SPSS for windows Versi 23*.

Hasil dari penelitian ini Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  dapat disimpulkan bahwa memperoleh nilai sebesar 17,216 signifikan pada 0,000. Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan model sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian terbukti bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  dapat disimpulkan bahwa memperoleh nilai sebesar 3.122 signifikan pada 0,091. Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan pelayanan sebesar  $0,091 > 0,05$  yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa jaminan (X2) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  diperoleh dapat disimpulkan bahwa nilai sebesar 3.122 signifikan pada 0,003. Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan tempat sebesar  $0,003 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian terbukti bahwa bukti fisik (X3) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  dari X1, X2 dan X3 diatas berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai yang signifikan artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa antara model, pelayanan dan tempat secara parsial atau individu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dapat disimpulkan bahwa Dengan adanya kepuasan konsumen yang berbelanja untuk keluarga merukan sesuatu yang memuaskan dan berbelanja sebanyak mungkin.

**Kata Kunci :** Pengaruh Kehandalan Pelayanan, Jaminan, Bukti Fisik Kepuasan Konsumen.

## I. LATAR BELAKANG

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang merupakan program Pemerintah bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. Berikut adalah pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions/FAQ*) terkait dengan Program JKN.

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pemerintah menjalankan UUD 1945 tersebut dengan mengeluarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur.

Dalam UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sesuai dengan UU No 40 Tahun 2004, SJSN diselenggarakan dengan mekanisme Asuransi Sosial dimana setiap peserta wajib membayar iuran guna memberikan perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya. Dalam SJSN, terdapat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat Indonesia seluruhnya. Sebelum JKN, pemerintah telah berupaya merintis beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, antara lain Askes

Sosial bagi pegawai negeri sipil (PNS), penerima pensiun dan veteran, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek bagi pegawai BUMN dan swasta, serta Jaminan Kesehatan bagi TNI dan Polri. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, sejak tahun 2005 Kementerian Kesehatan telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial, yang awalnya dikenal dengan nama program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (JPKMM), atau lebih populer dengan nama program Askeskin (Asuransi Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin). Kemudian sejak tahun 2008 sampai dengan tahun 2013, program ini berubah nama menjadi program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Mekanisme Jaminan Kesehatan Nasional yaitu tiga tahapan 1) Asuransi sosial merupakan mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib dari peserta, guna memberikan perlindungan kepada peserta atas risiko sosial ekonomi yang menimpa mereka dan atau anggota keluarganya (UU SJSN No.40 tahun 2004). 2) Sistem jaminan sosial nasional adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS)

kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. 3) Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan social untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sedangkan fungsi BPJS sendiri yaitu BPJS kesehatan akan membayar kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan sistem kapitasi (Perpres No. 12, 2013). Apabila di suatu daerah tertentu tidak memungkinkan dilakukan pembayaran secara kapitasi, maka BPJS akan melakukan pembayaran dengan mekanisme lain yang lebih berhasil guna. Semua fasilitas kesehatan meskipun tidak menjalin kerja sama dengan BPJS kesehatan wajib melayani konsumen dalam keadaan gawat darurat, setelah keadaan gawat daruratnya teratasi dan konsumen dapat dipindahkan, maka fasilitas kesehatan tersebut wajib merujuk ke fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.

Pelaksana dari program JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Akan tetapi dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang

paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasaran, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan

(2) Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap konsumen.

Persaingan semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu. Kini mulai banyak muncul aktivitas-aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hak konsumen, etika bisnis, serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan. Para

peneliti perilaku konsumen juga semakin banyak yang tertarik dan menekuni topik kepuasan pelanggan dalam rangka mengupayakan pemecahan yang maksimum dari pemenuhan kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan 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 (Tjiptono, 2008). Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmations*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Definisi lain dari kepuasan/ketidakpuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman

konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al. (dalam buku Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Kotler, et al. (2007) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Era globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi disegala bidang termasuk dibidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan terutama untuk unit pelayanan kesehatan salah satunya BPJS. BPJS kesehatan merupakan program kesehatan baru dari pemerintah yang resmi diberlakukan 1 Januari 2014 yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Adapun program BPJS kesehatan berupa perlindungan

kesehatan agar peserta jaminan kesehatan bisa memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan juga manfaat perlindungan dalam memenuhi kebutuhan pokok yang diberikan kepada tiap masyarakat yang sudah membayarkan iuran atau pun yang sudah dibayarkan oleh pemerintah. Diketahui selama ini kesehatan bagi masyarakat miskin masih rendah karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan, hal ini disebabkan tidak adanya kemampuan secara ekonomi untuk membayar biaya pelayanan kesehatan yang semakin mahal. Peningkatan biaya kesehatan diakibatkan oleh berbagai faktor seperti perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi kesehatan dan kedokteran, pola pembayaran kesehatan berbasis pembayaran *out of pocket* dan kondisi geografis yang sulit untuk menjangkau sarana kesehatan.

Derajat kesehatan yang rendah berpengaruh terhadap rendahnya produktivitas pekerja yang pada akhirnya menjadi beban masyarakat dan pemerintah. Walaupun selama ini pemerintah telah membentuk beberapa program jaminan kesehatan bagi masyarakat khususnya masyarakat miskin, namun sebagian besar

masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai dengan program sebelumnya. Pelaksanaan program BPJS kesehatan tahun 2014 dilaksanakan dengan beberapa penyempurnaan pada aspek kepesertaan, pelayanan, pendanaan dan pengorganisasian. Dimana pada aspek kepesertaan wajib setiap warga negara di Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Hal ini sesuai Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial disebutkan bahwa setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

Melihat pentingnya BPJS itu dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga penulis ingin mengangkat judul penelitian "Pengaruh Kehandalan Pelayanan, Jaminan, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada BPJS Kesehatan Kediri".



## II. METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif adalah cara pandang atau melihat penelitian dari aspek kuantitas data. Penelitian ini bekerja dengan angka-angka. Keandalan pelayanan, jaminan, dan bukti fisik akan dikuantifikasikan atau diwujudkan berupa angka.

Teknik penelitian berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan variabel yang sesungguhnya mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun demikian, data yang diperlukan dalam penelitian ini belum tersedia sehingga masih perlu menyusun instrumen pengumpulan data secara terstruktur dan formal. Atas dasar kriteria ini, maka teknik yang sesuai adalah deskriptif.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### A. HASIL

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen konsumen di BPJS kota kediri tahun 2017-2018.

Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  memperoleh nilai sebesar 17,216 signifikan pada 0,000.

Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan model sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian terbukti bahwa model X1) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan konsumen dalam terhadap kepuasan konsumen konsumen di BPJS kota kediri tahun 2017-2018..

Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  memperoleh nilai sebesar 3.122 signifikan pada 0,091. Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan pelayanan sebesar  $0,091 > 0,05$  yang artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$

ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa jaminan (X2) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap terhadap kepuasan konsumen konsumen di BPJS kota kediri tahun 2017-2018. Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  memperoleh nilai sebesar 3.122 signifikan pada 0,003. Sementara  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,664 yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan tempat sebesar  $0,003 < 0,05$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian terbukti bahwa tempat (X3) secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

4. Ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan pelayanan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada BPJS Kesehatan Kediri Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  dari X1 ,X2 dan X3 diatas berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai yang signifikan artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa antara model, pelayanan dan tempat secara parsial atau individu berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan adanya kepuasan konsumen yang berbelanja untuk keluarga merukan sesuatu yang memuaskan dan berbelanja sebanyak mungkin.

## **B. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa kehandalan pelayanan, jaminan dan bukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen BPJS Kota Kediri

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwi, Hasan dkk. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di masyarakat, Jakarta : Kencana pernada Media Group.
- Nurhasan. (2005). Aktivitas Kebugaran. Jakarta: Depdiknas.