

HUBUNGAN *PERCEIVED QUALITY* DENGAN KEPUASAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) DI WILAYAH SURABAYA TIMUR PADA PELAYANAN BPJS KESEHATAN

Arinda Zahra Puspitasari¹, Ernawaty²

^{1,2}Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Airlangga Surabaya

Alamat Korespondensi: Arinda Zahra Puspitasari

Email: arindazp@gmail.com

ABSTRACT

Primary health care facility called as FKTP as partners of social health insurance organization called BPJS Kesehatan to provide basic health services. It is important to pay attention for FKTP satisfaction toward BPJS Kesehatan to optimized health services that gave to public. One of the factors that influence satisfaction is perceived quality, which is perception of services. The main purpose of this research is to analyze the correlation between satisfaction and perceived quality included professionalism and skills, attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility. This research is an observational research with cross sectional design. Sample was determined by using the total population method involving 35 FKTP in East Surabaya area consisting of puskesmas and primary health clinic. This research used the primary data obtained from the questionnaire. The results of research show that most FKTP is satisfied. The result of the correlation between variable reliability and trustworthiness; reputation and credibility with satisfaction is strong, attitudes and behavior; recovery with satisfaction is quite strong, and professionalism and skill; accessibility and flexibility with satisfaction is low. Needs improvement for recovery aspects about the existence of a fast and responsive complaint handling system with assignment BPJS Kesehatan employee in every FKTP for direct complaints handling that related to JKN-KIS program.

Keyword: BPJS kesehatan, FKTP satisfaction, perceived quality

ABSTRAK

FKTP sebagai mitra kerja BPJS Kesehatan berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Penting untuk memperhatikan kepuasan dari FKTP terhadap BPJS Kesehatan agar pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap masyarakat dapat optimal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah *perceived quality*. *Perceived quality* adalah persepsi penerimaan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh provider. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat hubungan antara kepuasan dengan *perceived quality* BPJS Kesehatan yang meliputi *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility* serta keterkaitan antara kepuasan dengan *perceived quality*. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh puskesmas dan klinik pratama yang berada di wilayah Surabaya yang berjumlah 35 faskes. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar FKTP merasa puas. Tingkat hubungan yang kuat antara *reliability and trustworthiness, reputation and credibility* dengan kepuasan. Tingkat hubungan yang cukup kuat antara *attitudes and behavior, recovery* dengan kepuasan. Tingkat hubungan rendah antara *professionalism and skill, accessibility and flexibility* dengan kepuasan. *Perceived quality* yang diberikan BPJS Kesehatan sudah baik, namun perlu adanya peningkatan pada indikator *recovery* melalui peningkatan kinerja pelayanan BPJS Kesehatan dalam penyelesaian masalah melalui pemberian solusi secara cepat dan tepat dengan upaya penempatan karyawan BPJS Kesehatan pada setiap FKTP untuk penanganan keluhan secara langsung yang berkaitan dengan program JKN-KIS.

Kata Kunci: BPJS kesehatan, kepuasan FKTP, *perceived quality*

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Nasional (SJSN) memberikan perintah bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (yang selanjutnya disebut JKN)

melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (yang selanjutnya disebut BPJS). Pada saat ini dikenal dengan program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (yang selanjutnya disebut JKN-KIS). Program JKN-KIS ini mulai di berlakukan pada tanggal 1 Januari 2014. Dengan adanya JKN-KIS yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, diharapkan seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan bermutu.

Pada penyelenggaraan program JKN-KIS, BPJS Kesehatan bertanggungjawab terhadap kepuasan pelayanan kesehatan dengan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Dalam menjalankan program JKN-KIS diharuskan adanya kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan fasilitas kesehatan sebagai pemberi layanan kesehatan kepada peserta JKN-KIS. Pada era JKN-KIS, pemerintah menerapkan *gate keeper concept* dimana FKTP bertanggungjawab sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar serta dapat berfungsi optimal sesuai standar kompetensinya dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan medis.

Fasilitas kesehatan dibedakan menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (yang selanjutnya disebut FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (yang selanjutnya disebut FKTL). Adapun yang tergolong FKTP adalah Puskesmas, Praktek Dokter, Dokter Gigi, Klinik Pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit Kelas D atau yang setara.

FKTP wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kebidanan, dan pelayanan kesehatan darurat medis, termasuk pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium sederhana dan pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila fasilitas kesehatan tidak memiliki sarana penunjang, maka fasilitas

kesehatan wajib berkerjasama dengan sarana penunjang yang diperlukan.

Pada pelaksanaan program JKN-KIS, yang menjadi fokus utama dalam pelaksanaannya bukan hanya peserta JKN-KIS namun juga provider sebagai pemberi pelayanan kesehatan, dalam hal ini adalah FKTP. Hal tersebut tidak dapat dikesampingkan karena pemberi pelayanan kesehatan tersebut secara langsung berhubungan dengan peserta yang nantinya akan diberi penilaian kesimpulan oleh peserta JKN-KIS bagaimana kualitas serta kinerja dari provider tersebut. Kualitas kerja serta kinerja sangat dipengaruhi oleh kepuasan.

BPJS Kesehatan dalam pelaksanaan JKN-KIS memiliki kewajiban untuk memberikan segala informasi kepada FKTP mengenai kepesertaan, prosedur pelayanan, proses kerjasama dengan BPJS Kesehatan serta melakukan pembayaran kapitasi maupun klaim terhadap FKTP. Dalam proses pelaksanaan kewajiban pelayanan diberikan harus berkualitas yaitu sesuai dengan aturan yang berlaku, tidak ada keterlambatan serta kesalahan dalam proses pelayanannya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap 8 FKTP di wilayah Surabaya Timur didapatkan sebanyak 62,5% FKTP merasa puas dan 37,5% FKTP merasa tidak puas terhadap BPJS Kesehatan. Hasil capaian indeks kepuasan FKTP secara Nasional yang diperoleh pada Tahun 2016 adalah sebesar 76,3% yang artinya angka capaian kepuasan FKTP yang ada di Surabaya Timur pada Tahun 2017 masih di bawah dari angka nasional yang telah dicapai pada Tahun 2016.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 2004). Kepuasan merupakan hasil penilaian pelanggan tentang produk atau pelayanan yang didapatkan apakah sesuai dengan harapan dari pelanggan tersebut. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa dapat diukur berdasarkan indikator: persepsi perasaan konsumen yang

dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan dan keputusan menggunakan jasa.

Salah satu faktor penyebab kepuasan adalah kinerja jasa, atau dalam konteks penelitian ini adalah kualitas jasa yang diberikan. Pada pengukuran indeks kepuasan *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) kepuasan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu *perceived quality*, *perceived value*, dan *customer expectation* (National Quality Research Center, 2008).

Kualitas pelayanan memiliki peran penting untuk mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna layanan akan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikan memiliki standar yang baik. Sebaliknya, kepuasan akan buruk apabila pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

Pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan selama ini menggunakan dimensi SERVQUAL, namun dalam penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan akan menggunakan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Gronross (2000). Indikator kualitas jasa Gronross menyatakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome related*, *process related*, *image related criteria* (Gronross, 2000). Ketiga kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi enam unsur, antara lain; unsur pertama adalah *professionalism and skill*. Kriteria ini merupakan *outcome related criteria*, yang artinya pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

Untuk kriteria *process related criteria* terdiri dari empat unsur yaitu *attitudes and behavior*, *accessibility and flexibility*, *reliability and trustworthiness*, *recovery*. *Attitudes and behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap

pelanggannya dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan secara spontan dan senang hati. *Accessibility and flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa disesuaikan dengan pelanggan, sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. *Reliability and trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa setiap apapun yang terjadi, pelanggan dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya. *Recovery*, pelanggan menyadari bahwa apabila terjadi sebuah kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan atau solusi yang tepat.

Unsur terakhir yaitu *reputation and credibility* yang merupakan *image related criteria*. *Reputation and credibility*, pelanggan meyakini bahwa sistem operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Berdasarkan penjabaran diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan FKTP terhadap *perceived quality* dari BPJS Kesehatan yang meliputi *professionalism and skill*, *attitudes and behavior*, *accessibility and flexibility*, *reliability and trustworthiness*, *recovery*, *reputation and credibility* serta keterkaitannya dengan kepuasan yang dirasakan FKTP di wilayah Surabaya Timur dengan menganalisis tingkat hubungannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancang bangun *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah puskesmas dan klinik pratama yang berada di wilayah Surabaya yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan minimal 2 tahun yaitu sebanyak 35 faskes.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi penelitian yaitu sebanyak 35 faskes yang terdiri dari 14 puskesmas dan 21 klinik pratama dengan responden penelitian adalah Kepala Puskesmas atau Penanggungjawab Klinik Pratama dan PIC BPJS Kesehatan.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Surabaya Timur pada bulan Desember 2017 sampai Januari 2018. Variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan FKTP dan variabel independen adalah *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini diawali dengan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dari setiap dimensi yang diteliti, kemudian menyimpulkan hasil penelitian dengan prinsip Pareto. Penilaian kurang baik apabila kategori sangat baik dan baik kurang dari 80% sedangkan berkategori baik apabila kategori baik dan sangat baik mencapai 80% atau lebih (Apriyanti & Damayanti, 2017).

Selanjutnya dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi dengan membaca nilai *correlation coefficient* untuk mengetahui tingkat hubungan antara dimensi kualitas dengan kepuasan. Interval 0,00 – 0,199 adalah sangat rendah, interval 0,20 – 0,399 adalah rendah, interval 0,40 – 0,599 adalah cukup kuat, interval 0,60 – 0,799 adalah kuat, interval 0,80 – 1,00 adalah sangat kuat (Sugiyono, 2014).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menggambarkan penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Kepuasan FKTP dinilai berdasarkan bagaimana persepsi FKTP diwakili oleh anggota organisasi atau tenaga kesehatan di FKTP tersebut terhadap pelayanan dan jasa yang

diberikan oleh BPJS Kesehatan secara keseluruhan.

Kepuasan FKTP

Tabel 1. Kepuasan FKTP terhadap BPJS Kesehatan Tahun 2017

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	2	5,7
Puas	22	62,9
Tidak Puas	11	31,4
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa FKTP dengan kategori sangat puas sebanyak 5,7%, kategori puas sebanyak 62,9% dan tidak puas sebanyak 31,4%. FKTP dengan kategori tidak puas masih tergolong tinggi.

Perceived Quality

Perceived quality dinilai berdasarkan indikator penilaian kualitas yang terdiri dari *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, reputation and credibility*.

Professionalism and Skill

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Professionalism and Skill* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Professionalism and Skill</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	7	20,0
Baik	27	77,1
Kurang Baik	1	2,9
Total	35	100,0

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa *professionalism and skill* BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 2 diketahui

bahwa sebanyak 2,9% FKTP menilai *professionalism and skill* BPJS Kesehatan kurang baik.

Attitudes and Behavior

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa *attitudes and behavior* BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebanyak 2,9% FKTP menilai *attitudes and behavior* BPJS Kesehatan kurang baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi *Attitudes and Behavior* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Attitudes and Behavior</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	11	31,4
Baik	23	65,7
Kurang Baik	1	2,9
Total	35	100,0

Accessibility and Flexibility

Tabel 4. Distribusi Frekuensi *Accessibility and Flexibility* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Accessibility and Flexibility</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	13	37,1
Baik	21	60,0
Kurang Baik	1	2,9
Total	35	100,0

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa *accessibility and flexibility* BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa sebanyak 2,9% FKTP menilai *accessibility and flexibility* BPJS Kesehatan kurang baik.

Reliability and Trustworthiness

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa

reliability and trustworthiness BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa sebanyak 14,3% FKTP menilai *reliability and trustworthiness* BPJS Kesehatan kurang baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi *Reliability and Trustworthiness* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Reliability and Trustworthiness</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	14,3
Baik	25	71,4
Kurang Baik	5	14,3
Total	35	100,0

Recovery

Tabel 6. Distribusi Frekuensi *Recovery* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Recovery</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	5	14,3
Baik	24	68,6
Kurang Baik	6	17,1
Total	35	100,0

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa *recovery* BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa sebanyak 17,1% FKTP menilai *recovery* BPJS Kesehatan kurang baik.

Reputation and Credibility

Penilaian berdasarkan prinsip Pareto dapat diberi kesimpulan bahwa *reputation and credibility* BPJS Kesehatan sudah baik namun masih terdapat penilaian kurang. Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa sebanyak 5,7% FKTP menilai *reputation and credibility* BPJS Kesehatan kurang baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi *Reputation and Credibility* BPJS Kesehatan Tahun 2017

<i>Reputation and Credibility</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	14	40,0
Baik	19	54,3
Kurang Baik	2	5,7
Total	35	100,0

Hasil Correlation Coefficient

Pembacaan hasil *correlation coefficient* bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat hubungan antara kepuasan dengan dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 8. Hasil *Correlation Coefficient* Indikator *Perceived Quality* dengan Kepuasan FKTP

Variabel	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
<i>Professionalism and skill</i> dengan kepuasan	0,375	Rendah
<i>Attitudes and behavior</i> dengan kepuasan	0,443	Cukup kuat
<i>Accessibility and flexibility</i> dengan kepuasan	0,375	Rendah
<i>Reliability and trustworthiness</i> dengan kepuasan	0,664	Kuat
Recovery dengan kepuasan	0,511	Cukup Kuat
<i>Reputation and credibility</i> dengan kepuasan	0,632	Kuat

Hasil uji statistika pada dimensi *reliability and truthworthiness* dengan kepuasan memiliki nilai 0,664, yang artinya tingkat hubungan *reliability and truthworthiness* dengan kepuasan

dikategorikan kuat, *reliability and truthworthiness* BPJS Kesehatan memiliki keeratan hubungan yang kuat terhadap kepuasan FKTP.

Hasil uji statistika pada dimensi *reputation and credibility* dengan kepuasan memiliki nilai 0,632, yang artinya tingkat hubungan *reputation and credibility* dengan kepuasan dikategorikan kuat, *reputation and credibility* BPJS Kesehatan memiliki kerentanan hubungan yang kuat terhadap kepuasan FKTP.

Hasil uji statistika pada dimensi *recovery* dengan kepuasan memiliki nilai 0,511, yang artinya tingkat hubungan *recovery* dengan kepuasan dikategorikan cukup kuat, *recovery* yang diberikan oleh BPJS Kesehatan memiliki keeratan hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan FKTP.

Hasil uji statistika pada *attitudes and behavior* dengan kepuasan memiliki nilai 0,443, yang artinya tingkat hubungan *attitudes and behavior* dengan kepuasan dikategorikan cukup kuat, *attitudes and behavior* BPJS Kesehatan memiliki keeratan hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan FKTP.

Hasil uji statistika pada *professionalism and skill* dengan kepuasan memiliki nilai 0,375, yang artinya tingkat hubungan *professionalism and skill* dengan kepuasan dikategorikan rendah, *professionalism and skill* BPJS Kesehatan memiliki keeratan hubungan yang rendah terhadap kepuasan FKTP.

Hasil uji statistika pada dimensi *accessibility and flexibility* dengan kepuasan memiliki nilai 0,375, yang artinya tingkat hubungan *accessibility and flexibility* dengan kepuasan dikategorikan rendah, *accessibility and flexibility* BPJS Kesehatan memiliki keeratan hubungan yang rendah terhadap kepuasan FKTP.

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa terdapat empat unsur indikator yang memiliki keeratan hubungan yang positif terhadap kepuasan FKTP yaitu *reliability and truthworthiness*, *reputation and credibility*, *recovery*, *attitudes and*

behavior. Keempat indikator tersebut merupakan *process related criteria* dan *image related criteria*.

PEMBAHASAN

Kepuasan FKTP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar FKTP merasa puas terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Hal tersebut merupakan sebuah pencapaian yang baik dimana FKTP merasa terpuaskan oleh BPJS Kesehatan, namun yang perlu kita perhatikan juga bahwa masih terdapat FKTP yang merasa belum puas terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan oleh BPJS Kesehatan walaupun penilaian mereka terhadap kualitas pelayanannya baik.

Berdasarkan keenam indikator *perceived quality* yang diukur terdapat empat indikator yang memiliki keeratan hubungan yang cukup kuat yaitu *reliability and truthworthiness, reputation and credibility, recovery, attitudes and behavior* dimana keempat indikator tersebut termasuk dalam *process related criteria* dan *image related criteria*. *Process related criteria* merupakan *functional quality*, adalah bagaimana penilaian FKTP saat menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan pada saat interaksinya dengan BPJS Kesehatan. Sedangkan *image related criteria* adalah bagaimana sebuah *brand* atau nama, termasuk di dalamnya sumber daya serta sistem operasional dari BPJS Kesehatan mempengaruhi persepsi kualitas yang diberikan.

Kualitas pelayanan sudah baik namun masih belum mampu memenuhi harapan dari FKTP hal tersebut memungkinkan FKTP menjadi tidak puas. Selain hal tersebut, mungkin juga masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi selama proses kerjasamanya FKTP dengan BPJS Kesehatan yang masih belum dapat terselesaikan secara tuntas. Harapan-harapan FKTP ini yang selanjutnya dapat digali lebih mendalam untuk bagaimana

dapat diketahui dan menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi BPJS Kesehatan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan. Apabila pelayanan atau hal segala hal yang berhubungan dengan pemberi pelayanan gagal atau jauh dibawah ekspektasi (*disconfirmation* negatif), maka pelanggan akan merasa tidak puas (Syanalia, 2012). Pelanggan atau konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) selaku mitra kerja BPJS Kesehatan. Apabila harapan dari FKTP dapat terpenuhi maka akan terjadi kepuasan pada FKTP terhadap BPJS Kesehatan, bila FKTP merasa puas maka pelayanan yang diberikan kepada pasien pun akan semakin baik.

Selain tidak terpenuhinya harapan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan FKTP, hal lain yang dapat mempengaruhi adalah adanya keluhan. Keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini adalah program JKN-KIS. Salah satu bentuk pertanggungjawaban dari BPJS Kesehatan adalah penyelesaian keluhan yang di hadapi oleh FKTP yang berkaitan dengan program JKN-KIS. BPJS Kesehatan wajib berupaya untuk mengetahui permasalahan secara jelas, menilai dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Prinsip dari penanganan keluhan oleh BPJS Kesehatan adalah obyektif, responsif, koordinatif, efektif dan efisien, akuntabel serta transparan.

Sejalan dengan misi BPJS Kesehatan yaitu meningkatkan kualitas layanan yang berkeadilan kepada peserta, pemberi pelayanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya melalui sistem kerja yang efektif dan efisien, hal tersebut berkaitan dengan upaya untuk mewujudkan program JKN-KIS yang berkualitas. Dengan pemenuhan kebutuhan peserta, terutama untuk provider kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan

yang diberikan kepada peserta JKN-KIS pun akan semakin baik. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan meliputi pemberian informasi kepada FKTP berkaitan dengan kepesertaan, prosedur pelayanan, pembayaran serta segala yang berkaitan dengan proses kerjasama dengan BPJS Kesehatan, melakukan pembayaran kapitasi dan klaim kepada FKTP.

Kepuasan merupakan bagaimana pemenuhan atas harapan yang dimiliki oleh pelanggan atas pelayanan yang didapatkan. Pemenuhan harapan dijadikan tolak ukur evaluasi kualitas pelayanan ataupun kepuasan dari FKTP, sehingga semakin terpenuhinya harapan maka semakin puas FKTP. Apabila dalam perjalanan kerjasamanya dengan BPJS Kesehatan FKTP merasa tidak puas atau tidak sesuai harapan, FKTP dapat mempertimbangkan untuk menghentikan hubungan kerjasamanya dengan BPJS Kesehatan. Perjanjian kerjasama BPJS Kesehatan dengan FKTP dilakukan setiap tahunnya melalui proses kredensialing atau rekredensialing.

Melihat misi BPJS Kesehatan yang lainnya yaitu peningkatan kerja sama antar lembaga, kemitraan, koordinasi dan komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan serta mengoptimalkan sistem pembayaran fasilitas kesehatan, maka kepuasan dari fasilitas kesehatan ini tidak dapat diabaikan agar tercipta kepercayaan dan loyalitas dari fasilitas kesehatan terhadap BPJS Kesehatan.

Professionalism and Skill dengan Kepuasan

Professionalism and skill merupakan kriteria dimana FKTP merasa bahwa BPJS Kesehatan termasuk didalamnya karyawan, sumber daya fisik, dan sistem operasional memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah yang dihadapi FKTP secara profesional.

Professionalism and skill dari BPJS Kesehatan dinilai baik dengan hasil uji korelasi menandakan nilai positif yang

artinya semakin tinggi atau baik *professionalism and skill* maka FKTP semakin puas. Meski sudah dinilai baik, masih terdapat penilaian kurang dalam indikator ini. Perlu adanya peningkatan agar kedepannya *professionalism and skill* keseluruhan dinilai baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2013), diketahui bahwa dimensi profesionalisme memiliki nilai signifikansi (0,026 kurang dari 0,05) yang artinya berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sejalan dengan pendapat Gronroos (2000) yang menyatakan bahwa dimensi profesionalisme dan keterampilan merupakan salah satu kriteria penilaian kualitas jasa yang mempengaruhi citra organisasi.

Para aparatur atau pegawai dilingkungan pemerintah maupun swasta sebaiknya memiliki keterampilan sesuai bidangnya, memiliki inovasi dan kreatifitas, bertanggungjawab dan bersungguh-sungguh, menunjukkan motivasi dan komitmen pelayanan yang tinggi serta perpegang teguh terhadap etika profesional. Hal tersebut dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Profesionalisme adalah cerminan dari kemampuan, yaitu ditandai dengan memiliki pengetahuan, keterampilan, *ability*, yang ditunjang dengan pengalaman. Karyawan dengan profesionalisme yang baik akan memiliki ciri-ciri bertanggungjawab, bersikap adil dan loyal (Andriyani, 2016).

Professionalism and skill BPJS Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan program dan pemberian pelayanan terhadap FKTP. Hasil penelitian ini menunjukkan keterkaitan antara profesionalisme dan keterampilan dengan kepuasan tidak terlalu berhubungan, meskipun demikian hal ini tidak dapat dikesampingkan. Hal tersebut kemungkinan terjadi karena FKTP tidak dapat merasakan secara langsung bagaimana profesionalisme serta keterampilan dari BPJS Kesehatan karena sebagai faskes mereka jarang berinteraksi

dengan BPJS Kesehatan, lebih sering untuk peserta JKN-KIS sendiri yang berinteraksi langsung.

FKTP dapat menilai langsung bagaimana kualitas jasa yang diberikan oleh BPJS Kesehatan sehingga mempengaruhi persepsi kepuasan dari FKTP terhadap BPJS Kesehatan. Dengan meningkatkan profesionalisme dan keterampilan dalam sebuah institusi maupun organisasi maka kualitas pelayanan pun akan meningkat. Kualitas pelayanan meningkat maka konsumen akan puas.

Attitudes and Behavior dengan Kepuasan

Attitudes and behavior merupakan kriteria dimana FKTP merasa bahwa karyawan BPJS Kesehatan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati (Gronroos, 2000). *Attitude* atau sikap merupakan suatu hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif serta perilaku. *Attitudes and behavior* termasuk dalam *process related criteria* yang merupakan *functional quality*, adalah bagaimana penilaian FKTP saat menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan pada saat interaksinya dengan BPJS Kesehatan.

Attitudes and behavior BPJS Kesehatan dinilai baik. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa tingkat hubungan yang cukup kuat antara *attitudes and behavior* dengan kepuasan, serta menandakan nilai positif yang artinya semakin tinggi atau baik *attitudes and behavior* karyawan BPJS Kesehatan maka FKTP semakin puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2013), diketahui bahwa dimensi *attitude* memiliki nilai signifikansi (0,031 kurang dari 0,05) yang artinya dimensi *attitude* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Menurut Gronroos (2000) *attitudes and behavior* berkaitan dengan bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada FKTP,

harapan FKTP bahwa karyawan BPJS Kesehatan berusaha membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh FKTP, bersikap ramah, sopan santun serta peduli terhadap keluhan FKTP.

Meskipun telah dinilai baik, berdasarkan hasil wawancara terhadap responden diketahui bahwa salah satu elemen yang dirasa kurang pada *attitudes and behavior* dari karyawan BPJS Kesehatan adalah respon cepat tanggapnya. Daya tanggap merupakan bagaimana kemampuan organisasi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Respon cepat tanggap karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh FKTP. FKTP berhubungan langsung dengan pasien, mereka diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien terpuaskan. Pada saat mengalami kendala atau masalah mengenai BPJS Kesehatan di FKTP, respon cepat dan tanggap dari BPJS Kesehatan sangat diperlukan pada saat FKTP meminta bantuan atau berkonsultasi.

Attitudes and behavior merupakan elemen penting dalam sebuah pelayanan. Bagaimana karyawan memperlakukan pelanggannya sesuai dengan norma etika dan SOP yang berlaku akan sangat membantu penilaian pelanggan terhadap karyawan tersebut dalam pemberian pelayanan. Semakin baik *attitudes and behavior* maka semakin baik penilaian yang diberikan oleh pelanggan, semakin baik *attitudes and behavior*, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah FKTP, FKTP akan semakin puas apabila sikap dan perilaku dari karyawan BPJS Kesehatan semakin baik.

Accessibility and Flexibility dengan Kepuasan

Accessibility and flexibility adalah bagaimana pelanggan merasa bahwa provider, lokasi, jam kerja, karyawan dan

sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah (Gronroos, 2000). *Accessibility and flexibility* termasuk dalam *process related criteria*, merupakan *functional quality*, adalah bagaimana penilaian FKTP saat menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan pada saat interaksinya dengan BPJS Kesehatan.

Accessibility and flexibility dari BPJS Kesehatan dinilai sudah baik. Hasil uji korelasi menandakan nilai positif yang artinya semakin tinggi atau baik *accessibility and flexibility* BPJS Kesehatan maka FKTP semakin puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh

Arifah (2013), diketahui bahwa dimensi *accessibility* memiliki nilai signifikansi (0,020 kurang dari 0,05) yang artinya dimensi *accessibility* berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain. Aksesibilitas memiliki konsep yang luas dan fleksibel. Aksesibilitas dan fleksibilitas merupakan hal yang saling berkaitan. Selain hal tersebut aksesibilitas berhubungan dengan masalah waktu (Talav Era, 2012).

Meski pencapaian sudah baik namun berdasarkan wawancara kepada responden, diketahui bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal kemudahan berkomunikasi. BPJS Kesehatan tidak *fast respon* dalam menerima panggilan ataupun membalas pesan teks dari FKTP. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dan utama dalam hubungan antara FKTP dengan BPJS Kesehatan. FKTP perlu adanya komunikasi yang lancar dengan BPJS Kesehatan, terutama dalam hal konsultasi atau penyelesaian masalah yang dihadapi pasien.

Perlu adanya perbaikan dalam hal komunikasi agar mudah mendapatkan respon dari BPJS Kesehatan pada saat FKTP membutuhkan jawaban atau bantuan secara cepat terhadap BPJS Kesehatan.

Reliability and Trustworthiness dengan Kepuasan

Gronroos (2000) menyatakan *reliability and trustworthiness* merupakan salah satu penilaian kualitas jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pelanggan paham bahwa apapun yang terjadi, mereka dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa atau provider beserta karyawan dan sistemnya dan penyedia jasa dapat memenuhi janji-janjinya dengan tepat dan bertindak demi kepentingan pelanggannya. *Reliability and trustworthiness* termasuk dalam *process related criteria* merupakan *functional quality*, adalah bagaimana penilaian FKTP saat menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan pada saat interaksinya dengan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *reliability and trustworthiness* sudah baik dengan hasil uji korelasi menandakan nilai positif yang artinya semakin tinggi atau baik *reliability and trustworthiness* BPJS Kesehatan maka FKTP semakin puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2013), diketahui bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai signifikansi (0,020 kurang dari 0,05) yang artinya dimensi *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Meski pencapaian penilaian indikator ini sudah baik, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari responden adalah masih terdapat kekurangan dalam dimensi ini yaitu pada hal konsistensi pemberian informasi.

Pada saat proses pelayanan terhadap FKTP, BPJS Kesehatan sering kali memberikan informasi yang tidak konsisten, sering berubah terkait kebijakan atau peraturan program JKN-KIS ini, hal tersebut menimbulkan banyaknya kesalahpahaman antara FKTP dengan BPJS Kesehatan ataupun FKTP dengan FKTL. Konsisten merupakan salah satu kunci untuk membangun kepercayaan. Kunci dalam membangun kepercayaan memiliki lima dimensi, yaitu integritas,

kompetensi, konsistensi, kesetiaan dan keterbukaan (Robbins, 2008).

Selain hal tersebut, *reliability and trustworthiness* dari BPJS Kesehatan memiliki tingkat hubungan yang kuat, artinya hal tersebut berhubungan kuat terhadap kepuasan dari FKTP. Perlu adanya peningkatan pada dimensi ini terutama dalam hal konsistensi informasi.

Recovery dengan Kepuasan

Recovery dalam konteks ini memiliki arti bahwa pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan masalah melalui solusi yang tepat. *Recovery* termasuk dalam *process related criteria*, merupakan *functional quality*, adalah bagaimana penilaian FKTP saat menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan pada saat interaksinya dengan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *recovery* dari BPJS Kesehatan sudah baik. Namun pada variabel ini memiliki paling banyak penilaian kurang baik dibanding dengan ke lima variabel kualitas pelayanan yang lain. Hasil uji korelasi menandakan nilai positif yang artinya semakin tinggi atau baik *recovery* BPJS Kesehatan maka FKTP semakin puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah (2013), diketahui bahwa dimensi *recovery* memiliki nilai signifikansi (0,013 kurang dari 0,05) yang artinya dimensi *recovery* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam hal penyediaan layanan jasa, *recovery* merupakan bagaimana pelayanan karyawan dengan pelanggannya termasuk daya tanggap, sikap, perilaku karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pemberian solusi atas setiap masalah dinilai masih kurang. Pengendalian situasi dan menemukan solusi yang tepat dalam penanganan permasalahan pada pelaksanaan program

BPJS Kesehatan sangatlah penting. Keluhan pun tidak hanya datang dari pasien, namun dari FKTP itu sendiri. Keluhan yang datang dari pasien yang ada di FKTP mengharuskan FKTP dan BPJS Kesehatan bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah tersebut agar pasien merasa puas dengan pemberian solusi yang cepat untuk setiap masalah yang terjadi. Selama ini FKTP dituntut untuk memberikan penyelesaian permasalahan sendiri yang terjadi di FKTP nya yang berkaitan dengan peserta JKN-KIS, padahal menurut mereka permasalahan tersebut harus ditangani oleh BPJS Kesehatan secara langsung agar peserta JKN-KIS lebih mengerti dan paham, hal tersebut menyebabkan sering terjadinya kesalahpahaman antara peserta JKN-KIS dengan BPJS Kesehatan.

Recovery dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggan, terutama untuk pasien dan juga FKTP sebagai mitra kerja BPJS Kesehatan. Peningkatan kepedulian pada setiap anggota karyawan sangat diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan (Arifah, 2013). Mekanisme penanganan keluhan atau pengaduan yang jelas, terstruktur dan sesuai kewenangan sangat diperlukan, terutama untuk kesesuaian kompetensi karyawan yang berhubungan langsung dengan FKTP, selain hal itu pemberian solusi penyelesaian masalah yang cepat dan tepat juga sangat dibutuhkan oleh FKTP.

Reputation and Credibility dengan Kepuasan

Reputation and credibility merupakan penilaian dimana pelanggan meyakini bahwa pelaksanaan program dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya. *Reputation and credibility* termasuk dalam *image process related* dimana sebuah nama atau brand serta sistem operasional dan sumber dayanya mempengaruhi kualitas yang diterima.

Reputasi merupakan bagaimana persepsi seseorang atau beberapa orang pengamat terhadap individu atau sebuah organisasi, dimana persepsi tersebut muncul atas penilaian kinerja atau kualitas dari individu atau organisasi tersebut. Kredibilitas merupakan hal yang penting bagi penilaian pelanggan. Kredibilitas karyawan dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang karyawan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan reliabel (Halim dan Suryani, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *reputation and credibility* sudah baik. Hasil uji korelasi menandakan nilai positif yang artinya semakin tinggi atau baik reputasi dan kredibilitas BPJS Kesehatan maka FKTP semakin puas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, dkk (2016) dimana dimensi kredibilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,003 yang artinya dimensi kredibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Hovland (2007) menyatakan bahwa seseorang akan lebih mudah dipersuasi apabila sumber-sumber persuasinya cukup kredibel. Sumber yang memiliki kredibilitas tinggi akan lebih banyak menghasilkan perubahan sikap dibandingkan dengan sumber yang memiliki kredibilitas rendah.

Reputasi merupakan berbagai persepsi keseluruhan terhadap perusahaan, brand, jasa yang dipegang oleh *stakeholder*. Reputasi organisasi ada kaitannya dengan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan (Utari, 2015). FKTP akan puas apabila *reputation and credibility* BPJS Kesehatan baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar FKTP merasa puas terhadap pelayanan dan jasa BPJS Kesehatan. Penilaian terhadap *perceived quality* yang meliputi *professionalism and skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness,*

recovery, reputation and credibility sudah baik namun masih perlu peningkatan. Tingkat hubungan yang kuat antara *reliability and trustworthiness, reputation and credibility* dengan kepuasan. Tingkat hubungan yang cukup kuat antara *attitudes and behavior, recovery* dengan kepuasan. Tingkat hubungan rendah antara *professionalism and skill, accessibility and flexibility* dengan kepuasan. Indikator yang memiliki keeratan hubungan kuat dan cukup kuat termasuk dalam *process related criteria* dan *image related criteria*. Peningkatan pada dimensi *recovery* diperlukan melalui adanya peningkatan kinerja pelayanan BPJS Kesehatan dalam penyelesaian masalah melalui pemberian solusi secara cepat dan tepat dengan upaya penempatan karyawan BPJS Kesehatan pada setiap FKTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Yesy. 2016. Profesionalisme Kerja Pegawai dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1):pp. 2320-2333.
- Apriyanti, Selly dan Damayanti, Nyoman A. 2017. Service Convenience UPT Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *The Indonesian Journal of Public Health*. (Online), 12(2):pp. 263-275.
- Arifah, U. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. *Thesis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gunawan, dkk. 2016. Pengaruh Profesionalisme, Kredibilitas, Responsif, dan Teamwork Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

- Jurnal Mirai Manajemen*, 1(1):pp. 34-60.
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer relationship Management Approach*. 2nd Ed. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Halim, Chairun Nisa dan Suryani, Tatik. 2013. Pengaruh Keramahan, Kredibilitas dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 3(1):pp.81-92
- Hovland, Carl L. 2007. *Definisi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- National Quality Research Center (NQRC). 2008. *The American Costumer Satisfaction Index-Methodology Report*. The Reegent of The University of Michigan.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Organizational Behaviour*. Edisi Sepuluh, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syanalia, Ami Raisya. 2012. Analisis Pengaruh Kebudayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Perbandingan Lintas Negara. *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Talav Era, Ruben. 2012. *Improving Pedestrian Accesibility To Public Space Trough Space Syntax Analysis, Environmental Planning Laboratory (LABPLAM)*. Departemen Of Urbanism And Spatial Planning. University Of Granada Spain PUC.
- Utari, Desi Suci. 2015. Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Jasa Asuransi. *Jurnal FISIP*, 2(2):pp.1-8.