

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN  
KARANGANYAR**

**Cindy Radianti Putri<sup>1</sup>, Wiedy Murtini<sup>2</sup>, Susantiningrum<sup>3</sup>**

*Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email: cindyradianti15@gmail.com, wiedzymurtini@staff.uns.ac.id,  
susantiningrum@gmail.com*

**Abstract**

*The purpose of this research is to find out: (1) the effect of service quality on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Karanganyar Regency; (2) the effect of service facilities on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Karanganyar Regency; and (3) the effect of service quality and service facilities together on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Karanganyar Regency. This study uses a quantitative approach with a quantitative correlational method. The population of this study were all participants of BPJS Kesehatan Karanganyar district. This study uses Purposive sampling technique obtained a total sample of 100 respondents. Data was collected by distributing questionnaires, conducting and analyzing documents. The results of the study are as follows: (1) there is a positive and significant effect of service quality on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Karanganyar district ( $t_{count} 4,505 < t_{table} 1,984$ ); (2) there is a significant and positive effect of service facilities on the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in Karanganyar district ( $t_{count} 3,081 < t_{table} 1,984$ ); and there is a positive and significant influence on the quality of services and service facilities together on the satisfaction of BPJS Health participants in Karanganyar district ( $F_{count} 33,183 > F_{table} 0,309$ ).*

**Keywords:** *service quality, service facilities, participant satisfaction.*

**I. PENDAHULUAN**

Pelayanan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Undang – Undang No. 23 tahun 1992 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang mungkin hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sehingga

pelayanan di bidang kesehatan perlu diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*). Salah satu diantaranya adalah dengan membentuk program jaminan kesehatan. Program jaminan kesehatan merupakan program yang dipandang mempunyai peranan penting dalam

meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. “Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik pula tingkat perekonomiannya, dengan demikian akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat di negara tersebut”. Adanya penjaminan hak kesejahteraan inilah yang mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat (Ika W, 2014: 1).

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara dalam memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan amanat Pasal 1 Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur melalui suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Terdapat lima program mengenai jaminan sosial dalam UU SJSN, antara lain jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kesehatan.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang mempunyai tujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap penduduk Indonesia, agar hidup sehat,

produktif, dan sejahtera. Program JKN telah diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang sudah mulai beroperasi sejak 1 Januari 2014 (UU Nomor 24 tahun 2011). Kepesertaan jaminan kesehatan dari berbagai program sudah berjalan diseluruh wilayah Indonesia. Salah satunya yaitu BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kabupaten Karanganyar. BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar bertugas menyelenggarakan jaminan kesehatan di bawah pengawasan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama (KCU) Kota Surakarta. jumlah kepesertaan wilayah Kabupaten Karanganyar mencapai 742.906 jiwa atau 79,69% pada tahun 2020 dan 749.599 jiwa atau 80,87% pada Desember 2019. Sementara dijelaskan dalam penelitian Sholahudin Sanjaya (2018: 3) Jumlah kepesertaan wilayah Karanganyar yaitu dengan jumlah 947.315 pada tahun 2016. Bila dibandingkan maka terdapat penurunan kepesertaan yang terdapat di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar di setiap tahunnya. Dari data diatas diindikasikan bahwa terjadinya penurunan kepesertaan disebabkan oleh ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar.

Dari indikasi diatas, peneliti mendapati masalah yang ditemui di lapangan mengenai pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar seperti banyaknya keluhan yang

disampaikan peserta terhadap BPJS Kesehatan

jumlah pengaduan meningkat setiap tahunnya. Pengaduan peserta kepada BPJS Kesehatan meliputi alur administrasi, persyaratan administrasi maupun permasalahan mengenai kepesertaan BPJS lainnya.

Permasalahan yang kompleks yang mungkin terjadi kepada peserta harus diimbangi dengan pelayanan yang baik dari petugas BPJS Kesehatan. Namun berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar belum maksimal. Hal ini terlihat dari kurang disosialisasikannya persyaratan maupun alur administrasi kepada peserta sehingga banyak peserta yang mengeluh harus datang untuk memastikan kembali ke kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, permasalahan yang kompleks yang dialami peserta dan keterbatasan petugas membuat petugas harus menyeleksi, menjelaskan dan memberikan solusi kepada peserta satu persatu. Sehingga hal ini menyebabkan terjadinya kemacetan dan menumpuknya administrasi oleh petugas di era pandemi yang menyebabkan kerumunan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Dijelaskan pula dalam penelitian Gulfem Tuzkaya, dkk., (2019: 11) menyatakan bahwa kualitas layanan relasional dapat mengurangi efek dari kepuasan pelanggan ketika kualitas pelayanan fungsional

kurang optimal. Dalam lingkungan kompetitif, industri jasa adalah dibawah tekanan yang sangat besar untuk memberikan kinerja yang berkelanjutan dan perbaikan mutu.

BPJS Kesehatan mencanangkan administrasi online yaitu melalui aplikasi Mobile JKN, VIKA (*Voice Interactive JKN*), CHIKA (*Chat Assistant JKN*) dan Pandawa atau Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp. Dari sekian banyak alur administrasi yang dicanangkan oleh BPJS Kesehatan memiliki permasalahan yang sama seperti kendala data tidak valid, data yang tidak sinkron dengan dinas kesehatan dan dinas kependudukan, serta akses yang terbatas pada aplikasi sehingga peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar yang mayoritas masyarakat pedesaan semakin bingung dan tetap datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Hal ini dirasa pelayanan menjadi tidak efektif dan kurang efisien, sesuai dengan yang dijelaskan dalam penelitian Defa Septia (2017: 134) bahwa dari hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Moeloek provinsi Lampung dengan metode servqual hal ini ditandai dengan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dan pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang bersentuhan langsung dengan

masyarakat khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Fasilitas yang memadai akan memberikan kesan yang baik pula terhadap para pengunjung yang datang ke BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan kurang memadai, dapat dilihat dari papan informasi yang tidak berfungsi maksimal, hanya terdapat beberapa kursi yang dapat digunakan untuk para peserta yang menunggu antrian pelayanan, ukuran ruang yang kurang memadai untuk para peserta jika ditinjau dari jumlah peserta yang datang setiap harinya, selain itu akses petugas hanya disediakan satu smartphone, koneksi yang terkadang tidak berjalan dengan baik sehingga memperlambat alur pelayanan. Dijelaskan dalam penelitian Appalayya Meesala dan Justin Paul (2018: 8) bahwa layanan kesehatan seharusnya dapat diterima/berpusat pada pasien dan memperhitungkan budaya lokal dan preferensi pengguna. Hal ini juga ditegaskan dalam penelitian Amelia Indriyani (2016: 119), menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

di kantor layanan operasional Kabupaten Lebak kurang baik dan fasilitas jasa yang kurang memadai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar? 2) Apakah terdapat pengaruh fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar? 3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar?

## II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Menurut Creswell (2014:59) Penelitian kuantitatif korelasional yaitu penelitian dengan menggunakan metode statistik yang mengukur pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Populasi adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Sedangkan untuk sampel karena besar populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel pada penelitian ini dengan menggunakan formula lameshow (Lameshow dan David, 1997)

yang disederhanakan sebagai berikut:

$$n = \frac{4 p (1 - p)}{d^2}$$

$$= \frac{4 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$= 100$$

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Sugiyono (2016:85) berpendapat *purposive sampling* adalah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang diteliti. Penulis menetapkan kriteria antara lain 1) Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar 2) Melakukan pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar, 3) Berusia 17-50 tahun. Teknik data yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan bentuk *check list* sekaligus *rating scale* dan analisis dokumen.

Teknik analisis data dilakukan dengan menyusun tabulasi, selanjutnya melakukan uji prasyarat analisis yakni uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, uji linieritas menggunakan jalur *Sig. Deviation from Linearity*, dan uji multikolinieritas dengan melihat

nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi di program *SPPS Windows 26.00*. Setelah itu, dilakukan uji hipotesis dengan uji t, uji F, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan sumbangan efektif serta relatif.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner 100 responden mengenai kepuasan peserta diperoleh nilai tertinggi 63; nilai terendah 34; *Mean* (M) 48,13; *Median* (Me) 48,50; *Modus* (Mo) 49; dan *Std. Deviation* 5,295. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan peserta:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Interval	Frekuensi	(%)
34-37,6	1	1
37,7-41,2	10	10
41,3-44,8	11	11
44,9-48,4	22	22
48,5-52	40	40
53-55,6	7	7
55,7-59,2	8	8
59,3-62,8	1	1
Jumlah	100	100

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 48,5-52 dengan frekuensi 40 dan persentase 40%.

Berdasarkan hasil kuesioner 100 responden mengenai kualitas pelayanan diperoleh hasil nilai tertinggi 106; nilai terendah 68; *Mean* (M) 88,43; *Median* (Me) 90; *Modus* (Mo)90; dan *Std. Deviation* 7,16. Berikut tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Interval	Frekuensi	(%)
68 - 72,7	5	5
72,7 – 77,4	1	1
77,4 - 82,1	9	9
82,1 - 86,8	13	13
86,8 – 91,5	35	35
91,5 – 96,2	27	27
96,2 – 100,9	6	6
101 – 105,6	4	4
Jumlah	100	100

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 86,8 – 91,5 dengan frekuensi 35 dan persentase 35%, selain itu pada kelas interval 91,5 – 96,2 dengan frekuensi 27 dan persentase 27%.

Berdasarkan hasil kuesioner 100 responden mengenai fasilitas jasa diperoleh hasil nilai tertinggi 87; nilai terendah 59; *Mean* (M) 68,91 *Median* (Me) 69; *Modus* (Mo) 74; dan *Std. Deviation* 6,025.

Berikut tabel distribusi frekuensi variabel fasilitas jasa

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Jasa ( $X_2$ )

Interval	Frekuensi	(%)
59-62,5	20	20
62,5-66	19	19
66-69,5	15	15
69,5-73	21	21
73-76,5	14	14
76,5-80	8	8
80-83,5	2	2
83,5-87	1	1
Jumlah	100	100

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 69,5-73 dengan frekuensi 21 dan persentase 21%.

Berdasarkan pengolah data melalui program *SPSS Windows*

26.00 diperoleh hasil uji normalitas:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual	
N	54
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,081 <sup>c,d</sup>

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,081 > 0,05 sehingga keseluruhan data tersebut dinyatakan memiliki distribusi normal atau memiliki sebaran data yang normal. Sedangkan uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Ket.
Y dengan $X_1$	0,568	Linier
Y dengan $X_2$	0,371	Linier

Berdasarkan perhitungan uji linieritas, diperoleh nilai *Sig.* 0,568 > 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier kepuasan peserta (Y) dengan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan nilai *Sig.* sebesar 0,371 > 0,05 maka disimpulkan terdapat hubungan yang linier kepuasan peserta (Y) dengan fasilitas jasa ( $X_2$ ).

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
$X_1$	0,684	1,462
$X_2$	0,684	1,462

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada setiap variabel bebas 0,684 > 0,1 dan nilai sebesar *Value Inflation Factor* (*VIF*) 1,462 <

10,0. Dari hasil *tolerance* dan nilai VIF, maka multikolinieritas tidak terjadi.

Hasil uji hipotesis diperoleh persamaan regresi linier berganda:  $\hat{Y} = 2,636 + 0,315X_1 + 0,256X_2$ , sedangkan hasil uji t menunjukkan terhadap kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan peserta (Y) diperoleh  $t_{hitung} 4,505 > t_{tabel} 1,984$ , disimpulkan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y). Sedangkan untuk fasilitas jasa ( $X_2$ ) terhadap kepuasan peserta (Y) diperoleh  $t_{hitung} 3,081 > t_{tabel} 1,984$ , disimpulkan fasilitas jasa ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Y).

Hasil uji F diperoleh nilai sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 33,183 > F_{tabel} 3,09$ , maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas jasa ( $X_2$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta (Y).

Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,406 yang berarti variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas jasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan peserta (Y) sebesar 40,6%. Sedangkan besarnya sumbangan efektif yang diberikan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 25,13% dan fasilitas jasa ( $X_2$ ) sebesar 15,47%.

## B. Pembahasan

Hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,505 > t_{tabel} 1,984$ , maka  $H_0$  ditolak

sehingga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta. Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen". Pada penelitian ini, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta merujuk pada rata – rata tertinggi angket pernyataan negatif pada item nomor 9 indikator *responsiveness* atau ketanggapan dengan pernyataan yaitu "Saya menghabiskan banyak waktu untuk mendapatkan pelayanan di BPJS Kesehatan". Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan di BPJS Kesehatan masih membutuhkan waktu yang lama. BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar hanya memiliki satu petugas keamanan yang merangkap untuk menyeleksi berkas dengan kuantitas masyarakat karanganyar sekitar 200 per hari dan permasalahan yang berbeda. Sehingga dalam penyampaian informasi petugas masih harus mengkonfirmasi beberapa permasalahan kepada petugas bagian pelayanan untuk permasalahan tersebut. Hal tersebut menyebabkan antrian yang panjang dan peserta harus menunggu sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan lama dan kurang puasnya peserta terkait kualitas

pelayanan di BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Selain itu, butir angket nomor 12 indikator *reliability* atau keterandalan pada pernyataan negatif memiliki nilai yang tinggi pula 3,40 dengan pernyataan yaitu “Prosedur pelayanan yang berbelit – belit”. Dari hasil observasi pelayanan yang berbelit yang dirasakan peserta dikarenakan berkas yang tidak lengkap atau tidak sesuai dikarenakan kurang disosialisasikannya persyaratannya kepada peserta. Selain itu dialihkannya pelayanan offline ke online juga membuat peserta kebingungan terhadap hal tersebut.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sri Sularsih (2019) yang menyatakan terhadap pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta JKN di fasilitas jasa kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi untuk fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar diperoleh nilai signifikansi  $0,03 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 3,081 > t_{tabel} 1,984$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga terdapat pengaruh fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta.

Fasilitas jasa merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta dalam menggunakan pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:159) desain tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi

yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Nilai tertinggi pada pernyataan negatif dalam angket fasilitas jasa ditujukan pada butir pernyataan nomor 13 dengan rata – rata 3,85 yaitu “Saya merasa aplikasi sering tidak sesuai dan membingungkan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta masih merasa kebingungan terhadap pelayanan online yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Selain itu butir nomor 17 juga mendapatkan skor rendah pada pernyataan positif sebesar 2,35 yaitu “Saya dapat mengakses informasi dengan mudah menggunakan aplikasi JKN Mobile dan Pandawa “. Hasil tersebut menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang masih bingung dengan manfaat aplikasi JKN Mobile dan Pandawa sehingga fasilitas jasa yang disediakan oleh BPJS untuk meminimalisir antrian yang panjang belum terealisasi dengan baik.

Hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian Yai Ayuning Tias (2016) yang menyatakan bahwa fasilitas jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan pada RSUD Siti Hajar Medan dengan presentase 35,70%.

Kualitas pelayanan dan fasilitas jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar yang terbukti dari besarnya sumbangan efektif kedua variabel bebas dan variabel terikat sebanyak 40,2%, dapat dilihat dari tabel 4.10. Kualitas pelayanan

serta fasilitas jasa yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas jasa, maka semakin tinggi pula kepuasan peserta.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dianalisis, maka dapat dikemukakan simpulan yaitu terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar. Hasil tersebut dibuktikan dari perhitungan uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (4,505) > t_{tabel} (1,984)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.

Terdapat pengaruh positif yang signifikan fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar. Hasil tersebut dibuktikan dari perhitungan uji t yaitu nilai  $t_{hitung} (3,081) > t_{tabel} (1,984)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas jasa terhadap kepuasan peserta.

Terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan kabupaten Karanganyar. Hal ini terbukti dari perhitungan nilai  $F_{hitung}$

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahman dan Basri (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta.

$33,183 > F_{tabel} 0,309$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil tersebut menunjukkan semakin naik kualitas pelayanan dan fasilitas jasa secara bersama-sama, maka semakin tinggi pula kepuasan peserta.

Adapun saran yang diberikan peneliti kepada Kepala BPJS Kesehatan. Berdasarkan data yang diperoleh di dapatkan nilai terendah pada kualitas pelayanan berada pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) yang mana dalam hal ini yang perlu ditingkatkan dalam ketanggapan pegawai. Pada Kepala BPJS Kesehatan disarankan untuk memperluas dan aktif dalam mensosialisasikan persyaratan dan alur administrasi di BPJS supaya alur administrasi menjadi lancar dan tidak berbelit-belit.

Selain itu saran lain Kepada Kepala BPJS Kesehatan untuk menambah jumlah pegawai pada BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. Jumlah peserta dan pegawai tidak berbanding lurus. Penambahan pegawai dapat membantu peserta dan mempercepat alur pelayanan di BPJS Kesehatan itu sendiri. Perlu adanya sosialisasi mengenai aplikasi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan. Dengan alur

yang mudah dapat membantu peserta untuk melakukan pelayanan dan mengurangi keluhan peserta terhadap BPJS Kesehatan.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Appalayya Meesalaa, J. P. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Science Direct*, 8.
- Basri, S. R. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. *Jurnal SWOT*, Vol VIII No. 2 Hal 408-419.
- Gülfem Tuzkaya, B. S. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Science Direct*, 11.
- Indonesia, U. -U. (1992). *Tentang Kesehatan*. Indonesia.
- Indrayani, A. (2016). Hämtat från <http://eprints.untirta.ac.id>: Diperoleh pada 10 juli 2020 dari <http://eprints.untirta.ac.id/722/1/AMELIA%20INDRAYANI%20666112416%20-%20Copy.pdf>
- Indriyani, A. (den 22 September 2016). Kualitas Pelayanan Pendaftaran Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Kantor Layanan Operasional Kabupaten Lebak. *Fisip Untirta*, 119. Hämtat från Diperoleh pada 12 Juni 2021 dari <http://repository.fisip-untirta.ac.id/>: <http://repository.fisip-untirta.ac.id/722/1/AMELIA%20INDRAYANI%20666112416%20-%20Copy.pdf>
- Lameshow, S., & David, W. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- No.24, U.-u. (Tahun 2011). *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*.
- Sanjaya, S. (2018). Kinerja Tim Kendali Mutu Kendali Biaya Cabang Surakarta dalam Pengendalian Mutu dan Biaya Pada Program Jaminan Kesehatan Nasional. Diperoleh pada 8 Februari 2021 dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>, 3.
- Septia, D. (2017). Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung). *Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung Bandar Lampung*.
- Setianingrum, S. S. (2019). Kualitas Pelayanan Berhubungan dengan Kepuasan Peserta JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa

Yogyakarta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol 22 No.3 Hal 158-166.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tias, Y. A. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan pada RSUD Siti Hajar Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol 05 No.2 Hal 33-41.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2011). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia No. 40. (2004). *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Hämtat från JKN Kemenkes: Diperoleh pada 13 Maret dari <http://www.jkn.kemkes.go.id/attachment/unduhan/UU%20No.%2040%20Tahun%202004%20tentang%20SJSN.pdf>