



DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i6>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPJS pada Klinik Pratama KKS Kota Padang

Fitria Henry<sup>1</sup>, Hafiz Rahman<sup>2</sup>, Syafrizal Syafrizal<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Andalas, Padang, Indonesia, [fheny75@gmail.com](mailto:fheny75@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Andalas, Padang, Indonesia, [hafizrahman@eb.unand.ac.id](mailto:hafizrahman@eb.unand.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Andalas, Padang, Indonesia, [syafrizalsy@gmail.com](mailto:syafrizalsy@gmail.com)

Corresponding Author: [fheny75@gmail.com](mailto:fheny75@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyze the effect of service quality on the satisfaction of BPJS (Indonesian National Health Insurance) customers at Klinik Pratama KKS in Padang City. A quantitative approach was used through a patient survey. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, along with an additional dimension—compliance (adherence to BPJS regulations). The results showed that all service quality dimensions had a positive impact on customer satisfaction, with reliable, empathy and compliance being the most dominant factors. These findings suggest that clinic management should prioritize improving service reliability, empathy and regulatory compliance to retain and enhance customer satisfaction and loyalty.*

**Keyword:** *Service Quality, Customer Satisfaction, BPJS, Primary Clinic, Compliance*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan BPJS di Klinik Pratama KKS Kota Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada pasien klinik. Kualitas layanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, serta tambahan dimensi compliance (kepatuhan terhadap regulasi BPJS). Data dianalisis menggunakan korelasi, regresi linier berganda, dan Importance-Satisfaction Analysis (ISA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan reliable, empathy dan compliance sebagai faktor paling dominan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi pengelola klinik untuk fokus pada peningkatan aspek keandalan layanan, empati terhadap pasien dan kepatuhan terhadap standar BPJS guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, BPJS, Klinik Pratama, Compliance*

### PENDAHULUAN

Pendekatan penanganan Kesehatan saat ini sudah berubah setelah digulirkannya program Transformasi Kesehatan Mewujudkan Masyarakat Indonesia Sehat dan Unggul melalui Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang “Kesehatan. Undang-undang tersebut juga

memperkuat undang-undang sebelumnya mengenai jaminan Kesehatan yaitu: Undang-undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengamanatkan bahwa setiap warga negara Indonesia wajib mengikuti program BPJS. Dengan pendekatan enam-pilar transformasi Kesehatan, peran, tanggung jawab, dan standar yang digunakan mengalami penyesuaian.

Klinik Kesehatan Pratama KKS adalah salah satu klinik pelayanan pasien pertama yang dikunjungi oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan kesehatannya di Kota Padang. Sebagai layanan pasien pertama, klinik pratama KKS harus dapat memenangkan hati pasien sehingga mendapatkan pengakuan kepuasan dari pasien serta mendapatkan promosi gratis dari pasien untuk mendapatkan pelanggan tambahan. Dengan diwajibkannya setiap WNI untuk terdaftar pada salah satu layanan Kesehatan primer, maka Klinik bersaing untuk mendapatkan jumlah pelanggan yang menjadikan klinik tersebut sebagai tempat mereka mendapatkan layanan Kesehatan pertama. Semakin banyak yang mendaftar di suatu klinik, maka semakin besar penghasilan yang akan diperoleh oleh klinik tersebut.

Untuk Kota Padang, tercatat sudah 99.2% warganya terdaftar sebagai anggota BPJS (Infopublik, 2024) yang berarti, peluang mendapatkan pelanggan baru bagi klinik menjadi semakin sulit. Yang dapat dilakukan oleh klinik tentunya mempertahankan pelanggan yang ada saat ini agar tidak berpindah ke klinik lain, sambil berupaya menarik minat masyarakat lainnya untuk menggunakan layanan klinik tersebut. Upaya untuk mempertahankan pelanggan bahkan menambah pelanggan dapat ditempuh melalui penerapan layanan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka diharapkan pelanggan akan mempertahankan registrasinya di klinik tersebut. Persoalannya adalah belum diketahuinya elemen mana dari kualitas pelayanan yang paling diharapkan atau yang dijadikan patokan utama oleh pelanggan, sehingga klinik dapat berfokus meningkatkan kualitas layanan untuk elemen layanan tersebut.

Kondisi jumlah pelanggan Klinik Pratama KKS saat ini masih berada pada kondisi kapitasi sekitar 3180 dengan rata-rata kunjungan per-harinya sekitar 50 orang pada bulan November 2024 (Klinik KKS, 2024). Dibandingkan dengan berbagai klinik lainnya di Kota Padang, jumlah pelanggan klinik KKS ini tergolong sangat rendah. Jumlah kapitasi dan kunjungan pasien ini bervariasi sepanjang waktu karena adanya pasien yang pindah atau adanya yang meninggal dunia. Dengan kapitasi yang kecil tersebut, sulit bagi klinik KKS untuk dapat mengembangkan usahanya kecuali mencari investor baru. Mencari investor baru tentulah bukan hal mudah dan belum tentu juga menyelesaikan masalah.

Secara umum, seseorang dalam memutuskan memilih salah satu adalah jika sesuatu itu memberikan utilitas maksimum kepada orang tersebut. Dalam hal memilih klinik, ada banyak faktor yang mungkin mempengaruhi pilihan tersebut seperti: kualitas pelayanan, jarak tempat tinggal, hubungan dengan salah seorang staf pada klinik dan lain sebagainya.

Di antara faktor-faktor tersebut, faktor kualitas pelayanan adalah faktor yang paling mungkin untuk diintervensi, sehingga penyelesaian masalah Klinik Pratama KKS yang sangat mungkin dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan loyalitas. Untuk itu, perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Wilson et al., 2016) yakni *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. ”

Selain dari ke-lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, untuk pelayanan pasien BPJS, sudah ada peraturan yang mengikat yang harus dipenuhi oleh klinik penyelenggara pelayanan yang bekerjasama dengan BPJS. Peraturan tersebut menyangkut jumlah sumber daya manusia, alat, ruangan dan juga persyaratan/pembatasan layanan yang dapat diberikan kepada pasien. Kepatuhan klinik terhadap pemenuhan persyaratan dari BPJS ini diduga ikut menentukan

kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pada penelitian ini, faktor kepatuhan klinik terhadap regulasi yang ada juga ikut dikaji.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memodelkan keterkaitan antara faktor-faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS pada klinik pratama KKS. Dengan diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan klinik, maka pemilik klinik dapat menentukan langkah-langkah strategis dalam pelayanan mereka agar kepuasan pelanggan semakin meningkat dan loyalitas pelanggan dapat dipertahankan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana banyak digunakan angka-angka yang objektif dan terukur dari skala *Tangible, Reliability, Assurance, Compliance Empathy* dan *Responsiveness (TRACER)*, dan hubungannya terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan kuantitatif diambil karena lebih sesuai dengan kebutuhan penelitian dan kondisi responden yang dalam hal ini adalah pasien di klinik. Pasien dalam kondisi sakit akan lebih mudah mendapatkan responnya jika kuisioner secara kuantitatif.

Pada pelaksanaan pengumpulan data, surveyor terlebih dahulu diberi pengarahan agar pengambilan data sesuai dengan yang diharapkan. Pengunjung klinik merupakan sampel utama dari penelitian. Data yang terkumpul diolah sesuai jenis datanya. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua orang yang pernah terdaftar sebagai pasien pada Klinik Pratama yang dijadikan objek penelitian. Sedangkan sampel diambil menurut prosedur convenience sampling dimana semua pasien yang telah selesai dilayani di Klinik ditanyai kesediaannya untuk mengisi kuisioner penelitian. Pengumpulan data ini akan dilakukan selama 2 minggu. Diharapkan data dapat terkumpul minimal 10% dari populasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Statistik Deskriptif

Pada bagian ini dijelaskan statistik deskriptif dari jawaban responden terkait persetujuan mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai representasi kepuasan mereka terhadap item-item yang ditanyakan. Secara ringkas, deksripsi jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Statistik Deskriptif Kepuasan Responden**

	<i>TANGIBLE</i>	<i>RELIABLE</i>	<i>ASSURANCE</i>	<i>COMPLIANCE</i>	<i>EMPATHY</i>	<i>RESPONSIVENESS</i>	<i>SATISFACTION</i>
Mean	4,002	4,164	4,205	4,178	4,081	4,021	4,178
Standar Error	0,024	0,024	0,025	0,028	0,026	0,025	0,028
Median	4	4	4,125	4	4	4	4
Mode	4	4	4	4	4	4	4
Standar Deviation	0,473	0,479	0,484	0,551	0,516	0,495	0,551
Sample Variance	0,2247	0,230	0,234	0,303	0,266	0,245	0,303
Kurtosis	0,569	0,115	1,252	0,946	0,869	0,202	0,946
Skewness	-0,035	-0,076	-0,471	-0,339	-0,135	-0,180	-0,339
Range	2,875	2,25	3,125	3	3,375	2,5	3

Minimum	2,125	2,75	1,875	2	1,625	2,5	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5
Sum	1540,75	1603	1618,75	1608,5	1571	1548,125	1608,5
Count	385	385	385	385	385	385	385

Pada Tabel 1 terlihat bahwa pada rata-rata jawaban responden berada di atas angka 4 yang berarti pasien puas dengan layanan klinik terkait indikator yang ditanyakan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah pada variabel assurance dengan indikator kemampuan atau keahlian petugas yang memberikan keyakinan pada pasien untuk menyerahkan urusan kesehatannya ke Klinik KKS. Namun jika dilihat pada nilai minimum, ternyata variabel assurance juga memperlihatkan bahwa penilaian minimum juga diberikan oleh beberapa responden terhadap variabel insurance. Mungkin pasien yang memberikan jawaban rendah adalah pasien yang kurang sabar dengan proses penyembuhan karena setelah beberapa kali pengobatan namun belum mendapatkan progress perbaikan yang memuaskan pasien. Namun jumlahnya pasien seperti ini sangat sedikit yang dibuktikan dengan nilai rata-rata yang berada di atas angka 4 atau pada level puas.

### Reliability Test

Reliability test dilakukan untuk melihat apakah pernyataan-pernyataan yang diajukan merupakan ukuran yang reliable untuk mengukur tingkat kepuasan. Hal ini terlihat dari konsistensi jawaban responden yang diukur dengan nilai Cronbach Alfa. Jika nilai Cronbach Alfa lebih besar dari 0,7, maka pertanyaan dianggap reliable. Berdasarkan test reliability yang dilakukan, diperoleh nilai Cronbach Alfa untuk variabel-variabel yang diujikan diperlihatkan pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa semua variabel reliabel dalam mengukur tingkat kepuasan.

**Tabel 2. Reliability Test Results**

No.	Variabel	Cronbach Alfa
1	Tangible	0,899
2	Reliable	0,929
3	Assurance	0,925
4	Compliance	0,714
5	Empathy	0,917
6	Responsiveness	0,853

### Correlation Test

Uji korelasi dilakukan untuk menguji kekuatan hubungan antar variabel baik sesama variabel bebas maupun antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil yang diharapkan adalah adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat dan korelasi yang lemah antar sesama variabel bebas. Jika hubungan antar variabel bebas kuat, maka salah satu variabel sebaiknya dihilangkan untuk menghindari terjadinya kasus multikolinieritas.

**Tabel 3. Hasil Uji Korelasi**

	TANGIBLE	RELIABLE	ASSURANCE	COMPLIANCE	EMPATHY	RESPONSIVENESS	SATISFACTION
TANGIBLE	1						
RELIABLE	0,732	1					
ASSURANCE	0,648	0,744	1				
COMPLIANCE	0,291	0,478	0,484	1			
EMPATHY	0,702	0,760	0,760	0,331	1		

RESPONSIVE						
NESS	0,643	0,639	0,738	0,397	0,642	1
SATISFACTI						
ON	0,450	0,588	0,492	0,556	0,555	0,462
						1

Dari hasil uji korelasi terlihat bahwa nilai Koefisien Korelasi (R) antara variabel bebas dengan variabel terikat pada umumnya relative sedang, berkisar antara 0,45 sampai 0,59. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berkorelasi tidak terlalu kuat. Namun demikian, karena variabel ini adalah nilai skala ordinal yang berasal dari Likert Scale pada penelitian ilmu pengetahuan sosial antara 1 sampai 5, maka korelasi  $R > 0.20$  dianggap masih dapat dipakai (Valchanov, n.d.).

Tabel 2 juga memperlihatkan bahwa antara sesama variabel bebas, terdapat nilai koefisien korelasi (R) yang cukup besar, melebihi 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini berpotensi terjadi multikolinieritas. Oleh karena itu, dalam regresi salah satu diantara variabel bebas yang berkorelasi kuat ini mesti dikeluarkan dari model agar tidak terjadi multikolinieritas.

### Linear Regression Analysis

Pada pemodelan regresi linear, pertama dilakukan dengan memasukkan variabel tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy dan hasilnya diperlihatkan pada Table 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Terhadap Semua Variabel**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.494	.218		2.267	.024
	TANGIBLE	-.020	.069	-.017	-.289	.773
	RELIABLE	.254	.081	.221	3.141	.002
	ASSURANCE	-.215	.081	-.190	-2.660	.008
	COMPLIANCE	.374	.043	.392	8.730	.000
	EMPATHY	.378	.074	.357	5.133	.000
	RESPONSIVENESS	.100	.066	.089	1.525	.128

#### a. Dependent Variable: SATISFACTION

Pada model di atas terlihat bahwa pengaruh variabel tangible ( $p = 0,77$ ), dan Responsiveness ( $p = 0,13$ ) tidak signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu, dicoba untuk mengeluarkan variabel tersebut dari model. Pengeliminasian variabel tangible, assurance dan responsiveness sejalan dengan prinsip pemilihan variabel bebas dalam analisis regresi multilinier sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi dengan variabel terikat tinggi
2. Koefisien korelasi dengan sesama variabel bebas relative kecil
3. Diantara dua variabel bebas yang saling berkorelasi kuat, dipilih yang memiliki korelasi paling besar dengan variabel terikat (SATISFACTION).

Pada Tabel 3, terlihat bahwa urutan variabel dengan koefisien korelasi terbesar "EMPATHY, COMPLIANCE, RELIABLE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE. Pemilihan variabel berikutnya dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Nilai korelasi sesama variabel bebas terbesar adalah antara empathy dengan assurance. Karena korelasi variabel empathy dengan satisfaction lebih besar daripada assurance dengan satisfaction, maka variabel assurance dieliminasi.

2. Berikutnya, antara reliable dan tangible. Dengan cara yang sama, maka yang terpilih adalah reliable.
3. Selanjutnya variabel responsiveness memiliki korelasi yang kuat dengan empathy dan reliable, maka responsiveness juga dieliminasi.

Selanjutnya dilakukan kembali uji regresi dan hasilnya diperlihatkan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Regresi Pasca Eliminasi Variabel**

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.686a	.471	.467	.39613		

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.455	.208		2.192	.029
	RELIABLE	.217	.073	.189	2.973	.003
	EMPATHY	.306	.063	.288	4.869	.000
	COMPLIANCE	.352	.041	.368	8.571	.000

**a. Dependent Variable: SATISFACTION**

Tabel 5 memperlihatkan bahwa  $R^2$  model adalah 0,686 yang berarti secara total, variabel RELIABLE, EMPATHY dan COMPLIANCE dapat menerangkan 68,6% variance. Koefisien ketiga variabel bebas yaitu reliable, empathy dan compliance memiliki nilai t berturut-turut sebesar 2,97, 4,87 dan 8,57 yang jika dibandingkan dengan t tabel untuk df 372 pada level of significance  $p = 0,05$  sebesar 1,96 maka nilai t hitung ketiga variabel lebih besar dari t tabel. Artinya kedua variabel ini sangat signifikan dalam mempengaruhi nilai variabel terikat.

Model yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\text{SATISFACTION} = 4,55 + 0,217 \text{ RELIABLE} + 0,306 \text{ EMPATHY} + 0,352 \text{ COMPLIANCE}$$

(2,192) (2,973).                      (4,869)                      (8,571)                      ( $R^2 = 0,686$ )

**Importance Satisfaction Analysis**

Selanjutnya dilakukan Analisa Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (ISA). Metode ISA sebagaimana dijelaskan pada BAB II, memberikan gambaran visual mengenai hubungan tingkat kepentingan suatu indikator dan kepuasan pasien terhadap indikator tersebut yang digambarkan dalam suatu diagram kuadran. Untuk mendapatkan diagram kuadran, terlebih dahulu, dihitung rata-rata skor untuk tiap indikator yang diujikan baik untuk level kepuasan maupun level kepentingan. Hasilnya diperlihatkan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Rata-rata Tingkat Kepuasan**

Label	Dimensi	Deskripsi	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
A	Tangible	Kelengkapan fasilitas	4.20	3.85
B		Jumlah ketersediaan fasilitas mencukupi	4.21	3.90
C		Kondisi alat saat ini	4.14	3.89
D		Alat berfungsi dengan baik	4.17	3.92



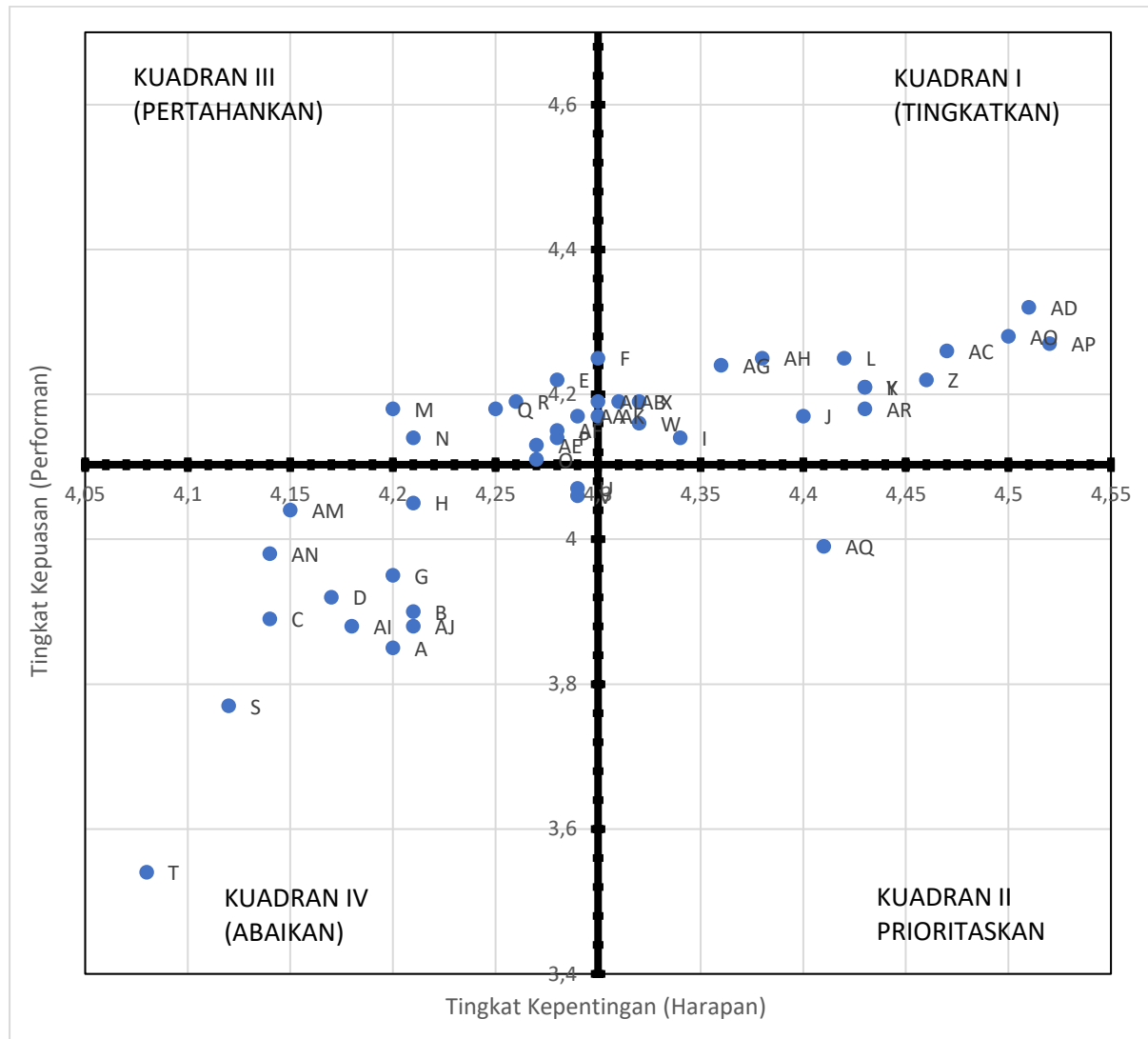
E		Petugas berpakaian rapi	4.28	4.22
F		Petugas banyak senyum	4.30	4.25
G		Lantai dipel setiap hari	4.20	3.95
H		Sampah ditempatkan pada tempatnya	4.21	4.05
I	Reliability	Efek terapi pertama terhadap kesembuhan	4.34	4.14
J		Ketersediaan obat	4.40	4.17
K		Diagnosa penyakit oleh dokter	4.43	4.21
L		Ketepatan petugas farmasi dalam mengambil obat	4.42	4.25
M		Pelayanan sesuai standar	4.20	4.18
N		Perlakuan sama terhadap pasien	4.21	4.14
O		Klinik buka sesuai jam yang dituliskan	4.27	4.11
P		Klinik tutup sesuai jam yang dituliskan	4.28	4.14
Q	Responsiveness	Petugas melayani dengan cepat	4.25	4.18
R		Pasien dilayani sesuai jadwal	4.26	4.19
S		Ada informasi nomor antrian	4.12	3.77
T		Ada pengeras suara untuk memanggil antrian	4.08	3.54
U		Petugas cekatan membantu pasien yang kesulitan pada saat baru datang	4.29	4.07
V		Petugas membimbing pasien	4.29	4.06
W		Petugas langsung menyapa saat pertama datang dan memberikan informasi awal	4.32	4.16
X		Petugas mengarahkan pasien saat pertama datang	4.32	4.19
Y	Assurance	Dokter dan perawat punya pengetahuan yang luas mengenai keahliannya	4.43	4.21
Z		Petugas memberikan keyakinan ke pasien	4.46	4.22
AA		Petugas ramah kepada semua pasien	4.29	4.17
AB		Petugas menghargai pasien	4.31	4.19
AC		Petugas punya skill/ keahlian yang baik	4.47	4.26
AD		Dokter memberikan terapi yang tepat	4.51	4.32
AE		Petugas terlihat percaya diri	4.27	4.13
AF		Petugas mampu meyakinkan pasien	4.28	4.15
AG	Empathy	Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama	4.36	4.24
AH		Petugas memberikan petunjuk secara jelas	4.38	4.25
AI		Petugas segera memberikan alat bantu sebelum diminta	4.18	3.88
AJ		Petugas menawarkan alat bantu	4.21	3.88
AK		Petugas menyediakan tempat duduk	4.30	4.17
AL		Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk saat antrian	4.30	4.19
AM		Petugas dengan tulus mendoakan kesehatan pasien	4.15	4.04
AN		Petugas mengingatkan pasien bahwa yang menyembuhkan adalah Tuhan YME	4.14	3.98
AO	Compliance	Akreditasi klinik masih berlaku	4.50	4.28
AP		Klinik menjalankan prosedur pelayanan pasien dengan baik	4.52	4.27
AQ		Aturan BPJS memudahkan pasien	4.41	3.99
AR		BPJS menanggung semua biaya pengobatan pasien	4.43	4.18

Rata-rata dari rata-rata

4.29

4.20

Hasil ini selanjutnya diplot ke dalam diagram scatter dengan menetapkan pemberian persilangan sumbu pada rata-rata dari rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Sebagai sumbu X dipilih tingkat kepentingan dan sumbu Y dipilih tingkat kepuasan. Hasil IPA untuk data pada penelitian ini diperlihatkan pada Gambar 1 yang dijadikan sambu acuan dalam analisis ini adalah rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan. Dengan demikian, pembagian indicator ke dalam kuadran bersifat relative. Dalam hal ini, karena rata-rata berada di atas angka 4, maka berarti sebenarnya tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan indicator-indikator ini sudah tinggi, namun tetap ada ruang untuk upaya peningkatan.



**Gambar 1. Hasil Importance-Satisfaction Analisis**

Searah jarum jam dapat dibaca sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Tingkatkan). Indikator-indikator pada kuadran 1 ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden dan tingkat kepuasan responden juga tinggi. Oleh karena itu, indikator-indikator yang ada pada kuadran ini mesti tetap dijaga konsistensi pelayanannya agar dapat mempertahankan kepuasan responden dan jika memungkinkan, terus ditingkatkan.



2. Kuadran 2 (Prioritaskan). Indikator pada kuadran 2 ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kepuasan responden masih relatif lebih rendah dari rata-rata. Oleh karena itu, upaya perbaikan harus difokuskan pada indikator pada kuadran ini.
3. Kuadran 3 (Abaikan). Indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan juga tingkat kepuasan rendah. Meskipun tingkat kepuasan relatif lebih rendah pada indikator ini, sebaiknya tidak perlu menghamburkan dana untuk memperbaikinya karena menurut responden indikator ini juga tidak terlalu penting.
4. Kuadran 4 (Pertahankan). Indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah, namun memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator pada kuadran ini tidak perlu diberikan tambahan investasi, cukup dipertahankan saja kondisinya.

Adapun indikator-indikator pada tiap kuadran adalah seperti pada Tabel 7:

**Tabel 7. Pembagian Indikator pada Kuadran ISA**

<b>Kuadran 1 (Tingkatkan)</b>	<b>Kuadran 2 (Prioritaskan)</b>	<b>Kuadran 3 (Abaikan)</b>	<b>Kuadran 4 (Pertahankan)</b>
Petugas banyak senyum (F)	Aturan memudahkan (AQ)	BPJS pasien	Kelengkapan fasilitas (A)
Efek terapi pertama terhadap kesembuhan (I)		Jumlah ketersediaan fasilitas mencukupi (B)	Petugas berpakaian rapi (E)
Ketersediaan obat (J)		Kondisi alat saat ini (C)	Pelayanan sesuai standar (M)
Diagnosa penyakit oleh dokter (K)		Alat berfungsi dengan baik (D)	Perlakuan sama terhadap pasien (N)
Ketepatan petugas farmasi dalam mengambil obat (L)		Sampah ditempatkan pada tempatnya (H)	Klinik buka sesuai jam yang dituliskan (O)
Petugas langsung menyapa saat pertama datang dan memberikan informasi awal (W)		Ada informasi nomor antrian (S)	Klinik tutup sesuai jam yang dituliskan (P)
Petugas mengarahkan pasien saat pertama datang (X)		Ada pengeras suara untuk memanggil antrian (T)	Petugas melayani dengan cepat (Q)
Dokter dan perawat punya pengetahuan yang luas mengenai keahliannya (Y)		Petugas cekatan membantu pasien yang kesulitan pada saat baru datang (U)	Pasien dilayani sesuai jadwal (R)
Petugas memberikan keyakinan ke pasien (Z)		Petugas membimbing pasien (V)	Petugas ramah kepada semua pasien (AA)
Petugas menghargai pasien (AB)		Petugas segera memberikan alat bantu sebelum diminta (AI)	Petugas terlihat percaya diri (AE)
Petugas punya skill/ keahlian yang baik (AC)		Petugas menawarkan alat bantu (AJ)	Petugas mampu meyakinkan pasien (AF)
Dokter memberikan terapi yang tepat (AD)		Petugas dengan tulus mendoakan kesehatan pasien (AM)	

Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama (AG)	Petugas mengingatkan pasien bahwa yang menyembuhkan adalah Tuhan YME (AN)
Petugas memberikan petunjuk secara jelas (AH)	
Petugas menyediakan tempat duduk (AK)	
Petugas mempersilahkan pasien untuk duduk saat antrian (AL)	
Akreditas klinik masih berlaku (AO)	
Klinik menjalankan prosedur pelayanan pasien dengan baik (AP)	
BPJS menanggung semua biaya pengobatan pasien (AR)	

Berdasarkan Tabel 7, fokus perhatian yang harus ditingkatkan adalah indicator bahwa aturan BPJS memudahkan pasien. Jika pasien merasa aturan BPJS memudahkan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan tinggi terhadap klinik.

## Pembahasan

Berdasarkan analisis data, diketahui bahwa mayoritas responden adalah pekerja swasta dan ibu rumah tangga yang berusia antara 20 – 60 tahun dan berpenghasilan kurang dari 3 juta rupiah. Mereka adalah pasien BPJS yang terdaftar di Klinik KKS selama lebih dari 3 tahun. Mereka melakukan kunjungan ke Klinik dalam rentang 10-50 kali dalam satu tahun atau rata-rata kunjungan antara 1 – 3 kali perbulan. Hal ini dapat melegitimasi keabsahan persepsi mereka mengenai pelayanan di Klinik KKS.

Analisa deskriptif terhadap data kepuasan pasien terkait variabel Tangible, Reliable, Assurance, Compliance, Empathy, dan Responsiveness (TRACER) diketahui bahwa rata-rata skor masing-masing variabel berada di atas angka 4 yang berarti secara umum, pasien sudah puas dengan layanan Klinik KKS terkait variabel yang diujikan. Beberapa pasien memberikan angka kepuasan yang sedikit lebih rendah mungkin disebabkan adanya pengalaman unik tersendiri yang tidak dapat digeneralisir. Rata-rata kepuasan tertinggi adalah variabel assurance sebesar 4,205 dan terendah adalah variabel tangible. Artinya Klinik KKS mampu meyakinkan pasien bahwa klinik KKS memberikan layanan terbaik pada semua sisi pelayanan yang diinginkan oleh pasien.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner dianggap dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai alfa Cronbach yang lebih besar dari 0,7 pada semua variabel. Sedangkan uji korelasi menunjukkan adanya potensi multikolinieritas antar sesama variabel bebas karena memiliki koefisien korelasi yang lebih dari 0,5. Oleh karena itu, dalam pemodelan regresi, kedua variabel yang memiliki korelasi besar mesti dieliminasi salah satunya.

Pemodelan regresi memberikan indikasi bahwa tiga variabel yaitu Reliable, Empathy dan Compliance signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, dimana peningkatan reliable sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,217; peningkatan satu satuan empathy meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,306 dan peningkatan compliance satu satuan meningkatkan kepuasan sebesar 0,352. Variabel COMPLIANCE merupakan variabel baru

yang dimunculkan dalam penelitian ini dan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

(Orte et al., 2020) yang melakukan penelitian di rumah sakit untuk menguji hubungan lima variabel pelayanan yakni: tangible, reliable, assurance, empathy dan responsibility terhadap kepuasan pasien, menemukan bahwa ke lima variabel berkorelasi kuat dengan kepuasan pelanggan, namun yang paling menentukan adalah variabel tangible. Hasil yang hampir sama ditemukan oleh (Parasuraman. A et al., 1988) yang menemukan bahwa variabel reliability adalah yang paling kritis pada organisasi ritel, sedangkan pada kasus bank, yang paling penting adalah tangible. Namun (Parasuraman. A et al., 1988) juga menemukan bahwa variabel empathy paling tidak penting pada kasus ritel. Hal ini jauh berbeda dengan pelayanan di pusat layanan Kesehatan yang menunjukkan bahwa empathy, tangible, efficiency dan safety memberikan dampak positif terhadap loyalitas (Mahmud et al., 2021a). Sayangnya semua penelitian tersebut belum memasukkan variabel compliance sehingga tidak dapat dibandingkan secara langsung dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan variabel yang menentukan kepuasan pasien di klinik KKS adalah reliable, empathy dan compliance. Terlepas dari tidak masuknya variabel compliance dalam penelitian terdahulu, hasil ini sejalan dengan (Mahmud et al., 2021) dan sedikit berbeda dengan (Parasuraman. A et al., 1988)). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel empathy dan reliable menjadi variabel penentu kepuasan pasien (di pusat layanan Kesehatan) namun tidak menjadi variabel yang penting pada kepuasan pelanggan ritel atau bank.

Hasil analisa ISA menunjukkan bahwa item dengan tingkat kepentingan tinggi namun kepuasan relatif dibawah rata-rata adalah aturan BPJS memudahkan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun klinik sudah mematuhi aturan BPJS dan pasien secara umum sudah puas, namun aturan BPJS yang ada saat ini dianggap relatif masih dapat dipermudah agar pasien semakin puas.

Berdasarkan analisa diketahui bahwa variabel COMPLIANCE cukup signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Dibandingkan dengan reliable dan empathy, koefisien compliance adalah yang paling besar, maka kecil kemungkinan pasien yang sudah terdaftar pada satu klinik akan berpindah ke klinik lain dengan alasan-alasan yang diujikan yakni tangible, reliabel, assurance, empathy dan responsiveness. Alasan yang mungkin adalah: jarak klinik ke tempat tinggal dan hubungan kekerabatan dengan pemilik atau petugas klinik, namun hal ini diluar skop penelitian ini. Oleh karena itu, jika klinik ingin meningkatkan pendapatannya, maka cara yang paling mungkin untuk ditempuh adalah dengan tidak mengandalkan pasien dari BPJS saja. Klinik harus lebih kreatif membuat program atau layanan untuk menjangkau lebih banyak pasien non BPJS.

## KESIMPULAN

1. Pada klinik yang bekerjasama dengan BPJS, kepatuhan terhadap regulasi yang dikeluarkan oleh BPJS berkorelasi cukup kuat dengan kepuasan pelanggan. Artinya, Ketika klinik menerapkan semua peraturan dan persyaratan yang dikeluarkan oleh BPJS, maka pelayanan klinik menjadi jauh lebih baik dan memberikan kepuasan yang paripurna kepada pasien.
2. Selain faktor kepatuhan terhadap regulasi, maka pada klinik KKS yang paling menentukan kepuasan pasien berikutnya adalah empathy dan reliability. Artinya ketika klinik mampu memberikan perhatian dan kepedulian secara personal kepada pelanggan serta mampu memberikan layanan yang diinginkan secara andal, akurat dan konsisten, maka pasien akan merasa puas.
3. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, indikator terkait aturan BPJS dalam memberikan kemudahan kepada pasien menjadi satu-satunya indikator yang dianggap sangat penting oleh responden, namun pada saat ini tingkat kepuasan pasien

relative lebih rendah, walaupun masih berada pada level puas dengan skor 4 Artinya pasien masih menganggap aturan yang ada saat ini sudah memuaskan, namun masih tersedia ruang untuk meningkatkannya yang akan berdampak sangat besar terhadap kepuasan pasien.”

## REFERENSI

- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251. <https://doi.org/10.1016/J.EVALPROGPLAN.2023.102251>
- Aripin, R., Dzulkalnine, N., Yusof, A. N. M., MMohamad, N. I., & Ibrahim, I. (2024). Easiness of apps usage, reliability, safety, and security towards customer satisfaction on online banking in Malaysia: a preliminary study. *Information Management and Business Review*, 16(3).
- Astiti, D. A. S., & Jatra, I. M. (2017). Pengaruh Service Quality Dan Service Value Terhadap Customer Satisfaction Bali Tangi Spa Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 3(7).
- Ferreira, D. C., Marques, R. C., Nunes, A. M., & Figueira, J. R. (2021). Customers satisfaction in pediatric inpatient services: A multiple criteria satisfaction analysis. *Socio-Economic Planning Sciences*, 78, 101036. <https://doi.org/10.1016/J.SEPS.2021.101036>
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for organizational excellence introduction to total Quality, 8th Edition* (8th ed.). Pearson Education.
- Gosal, G. G., & Utami, C. W. (2020). The Effect of Service Quality Dimension on Taxpayers' Satisfaction (Study at Howard Tax Consultant). *PRIMANOMICS: JURNAL EKONOMI DAN BISNIS*, 18(3).
- Griffin, J., & Herres, R. T. (2002). *Customer Loyalty: How to Earn it and How to Keep it* (New and Revised). Jossey-Bass.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).
- Gül, İ., Helvacioğlu, E. T., & Saraçlı, S. (2023). Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 12, 100361. <https://doi.org/10.1016/J.RCSOP.2023.100361>
- Hasibuan, R. R., & Setyanugraha, R. S. (n.d.). *IMPACT OF THE COMPANY'S SERVICE QUALITY DIMENSION ON CUSTOMER CUSTOMER SATISFACTION AT IMALEZ MULY CORP COOPERATIVE*. <https://ejournal.unperba.ac.id/index.php/pijeb>
- Infopublik. (2024, November 16). *Raih UHC Award: 99,2 Persen Warga Kota Padang Terdaftar di BPJS Kesehatan*.
- Klinik KKS. (2024). *Laporan Bulanan Klinik Pratama KKS 2024*.
- Lewis, C., & Booms, B. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. In *Emerging Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association.
- Mahmud, M. S., Lima, R. P., Rahman, M. M., & Rahman, S. (2021a). Does healthcare service quality affect outbound medical tourists' satisfaction and loyalty? Experience from a developing country. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 429–450. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-04-2020-0028>
- Mahmud, Md. S., Lima, R. P., Rahman, Md. M., & Rahman, S. (2021b). Does healthcare service quality affect outbound medical tourists' satisfaction and loyalty? Experience from a developing country. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3).
- Orte, C. J. S., Bautista, R. A., Borrico, C. B., Neo, J. E. C., Parico, A. M., & Dios, M. A. S. D. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in

- selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica*, 30, 47–51. <https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2020.07.010>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- PP. (2016). *Fasilitas Pelayanan Kesehatan* (Vol. 47).
- Purcărea, V. L., Gheorghe, I. R., & Petrescu, C. M. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, 6, 573–585. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00175-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00175-5)
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/J.HELİYON.2024.E37506>
- Romero-Ibarguengoitia, M. E., López-Zamarrón, K. Y., Hernández-Treviño, M. G., Gutierrez-González, D., González-Cantú, A., González Peña, O. I., & Garza-Silva, A. (2024). Development, validation and measurement of patient satisfaction questionnaire in Spanish in drive thru services adapted to hospital pharmacies during COVID-19 pandemic. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 32(1), 101838. <https://doi.org/10.1016/J.JSPS.2023.101838>
- Sege, F. O. B., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2017). Effect of quality of service on costumer satisfaction on Galaxy Mart Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(4).
- Selvarajah, T. M., Yamamoto, E., Saw, Y. M., Kariya, T., & Hamjima, N. (2022). Satisfaction With Health Care Services at the Pediatric Specialist Clinic of the National Referral Center in Malaysia: Cross-sectional Study of Caregivers' Perspectives. *JMIRx Med*., 3(2).
- Štumpf, P., & Kubalová, T. (2024). Tangible or intangible satisfiers? Comparative study of visitor satisfaction in a nature-based tourism destination in the pre- and during-COVID pandemic. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 46, 100777. <https://doi.org/10.1016/J.JORT.2024.100777>
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.1016/J.JAIM.2020.10.011>
- Supriadi, B., Astuti, W., & Firdiansyah, A. (2017). Green Product And Its Impact on Customer Satisfaction. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(8), 35–42.
- Swathi, KS., Barkur, G., & Somu, G. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business & Management*, 10(3).
- Syela, G., & Facrureza, D. (2024). The effect of responsiveness and reliability on customer satisfaction at warung rawit taman palem. *IJAMESC*, 2(5).
- Tamwatin, U., Trimetsoontorn, J., & Fongsuwan, W. (2016). The effect of tangible and intangible service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A SEM approach towards a five-star hotel in Thailand. *Journal for Global Business Advancement*, 8(4), 399–419.
- Wilson, Al., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw Hill.