



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado

Richard F. Lasut¹, Silvy L. Mandey², Arrazi Hasan Jan²

¹Mahasiswa Progam Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

²Progam Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Sam Ratulangi, Manado

Universitas Sam Ratulangi, Manado

Korespondensi email: richardlasut7@gmail.com

Received: 04 Januari 2021; Revised: 26 Februari 2021; Accepted: 28 April 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.7.2.633-646.2021>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan besaran iuran terhadap tingkat kolektibilitas dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening peserta JKN-KIS segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di BPJS Kesehatan Cabang Manado. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan Cabang Manado segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Kota Manado dengan sampel sebanyak 399 orang yang diambil dengan menggunakan metode perhitungan Slovin sebagai alat ukur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan instrumen skala likert. Analisis data penelitian menggunakan Partial Least Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan peserta berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas iuran, sedangkan besaran premi berpengaruh negatif terhadap kolektibilitas iuran. Selanjutnya kualitas pelayanan dan besaran premi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Besaran Premi, Tingkat Kolektibilitas, Kepuasan Peserta*

Abstract

This study aims to analyze the quality of service and the amount of contributions to the level of collectability with participant satisfaction as an intervening variable of JKN-KIS participants in the Non-Receiving Wage Workers (PBPU) segment at BPJS Kesehatan Manado Branch. The research method used in this research is an associative research method with a quantitative approach. The population in this study were participants of the JKN-KIS BPJS Kesehatan Manado Branch segment Non-Receiving Wage Workers (PBPU) in Manado City with a sample of 399 people who were taken using the Slovin calculation method as a measuring tool. The data collection technique used was a questionnaire using a Likert scale instrument. Analysis of research data using Partial Least Square. The results showed that service quality and participant satisfaction had a positive effect on the collectability



of contributions, while the amount of premium had a negative effect on the collectability of contributions. Furthermore, service quality and the amount of premium have a positive effect on participant satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Premium Amount, Collectability Level, Participant Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia telah diamanatkan dalam UUD 1945. Untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia salah satunya dengan menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah Indonesia menyelenggarakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui mekanisme Jaminan Kesehatan Sosial wajib atau wajib berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Jaminan kesehatan merupakan salah satu dari 5 jaminan sosial dalam SJSN. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang ditunjuk untuk memberikan jaminan kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan bersama pemangku kepentingan terkait wajib memberikan pelayanan prima kepada pesertanya. Peserta yang status kepesertaannya aktif, peserta tersebut dapat memperoleh fasilitas kesehatan sesuai indikasi medis. Fasilitas Kesehatan yang diperoleh antara lain Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama / FKTP (puskesmas, dokter, puskesmas, dan dokter gigi), dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan / FKRTL (rumah sakit dan klinik besar), serta fasilitas kesehatan penunjang seperti apotek dan optik di seluruh Indonesia. Fasilitas kesehatan tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kemampuan pengiriman agar sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang unggul yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini fasilitas kesehatan,

BPJS Kesehatan dalam melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (program JKN-KIS), berpedoman pada regulasi yang ada dari pemerintah. Pada tahun 2018 pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, yang selanjutnya dilakukan beberapa perubahan dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan lebih lanjut pada tahun 2020 dikeluarkannya Peraturan Presiden. Peraturan Nomor 64 tentang Perubahan Kedua, tentang Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Salah satu ketentuan yang perubahannya dilakukan adalah terkait iuran. Sejak beroperasinya BPJS Kesehatan hingga tahun 2021. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Listiyana, et al. (2017), menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan terhadap jaminan kesehatan berdasarkan tingkat pendidikan (dasar, menengah, dan tinggi) dan lokasi pelayanan (rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta). Tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan jaminan kesehatan menurut kelas iuran pengguna (kelas I, II dan III). Selanjutnya menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan, Rapotan dkk (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan peserta JKN-KIS aktif (97,3%) dan menolak untuk menaikkan iuran (78,1%). Begitu pula penelitian yang



dilakukan oleh Napirah (2016), Wijaya (2018) dan Gidey (2019) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan pelayanan kesehatan diawali dengan pertimbangan menghitung biaya yang harus dikeluarkan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Partisipan Sebagai Variabel Intervening pada BPJS Cabang Manado. Kesehatan. ”

I. Tinjauan Literatur

2.1 Dasar Teori

2.1.1 Kualitas Layanan

Dalam salah satu kajian tentang kualitas pelayanan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangibles)

Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.

2. Keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang artinya ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan ketelitian yang tinggi.

3. Responsivitas

Responsiveness Merupakan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. Jaminan dan Jaminan

Ini adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. Empati

Yakni memberikan perhatian yang tulus dan individual atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan memiliki waktu operasi yang nyaman bagi pelanggan.



2.1.2 Jumlah Premi

Kontribusi atau premi menurut Subagyo (2002) adalah uang yang dibayarkan oleh tertanggung kepada perusahaan asuransi yang dapat ditentukan dengan cara tertentu. Lebih lanjut, iuran dalam program JKN-KIS adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara rutin oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan / atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan (Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan).

2.1.3 Tingkat Kolektibilitas

Untuk usaha jasa, dalam hal ini usaha asuransi, pendapatan utama diperoleh dari iuran atau premi dari peserta asuransi. Kontribusi atau premi ini merupakan piutang dari penyedia asuransi. Perusahaan atau lembaga perasuransian harus dapat menjalankan atau menjalankan fungsi utama pembiayaan kesehatan, salah satunya adalah Penghimpunan Pendapatan atau pemungutan iuran dengan baik dari peserta sehingga pemungutan iuran dapat berada pada posisi yang baik untuk keberlangsungan bisnis asuransi. Pengertian kolektibilitas menurut Dahlan Siamat (2007) dalam bukunya *Financial Institution Management* merupakan gambaran tentang kondisi pelunasan pokok dan bunga pinjaman serta kemungkinan pengembalian dana yang diinvestasikan pada surat berharga.

2.1.4 Kepuasan Peserta

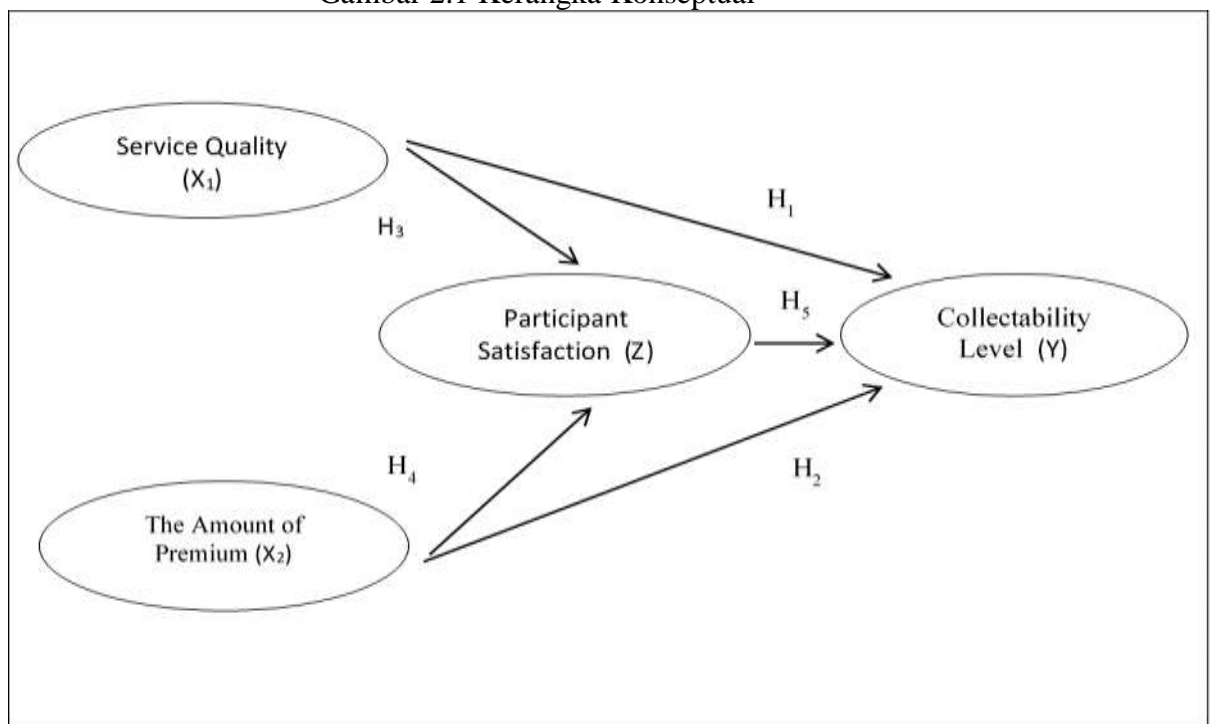
Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapannya. Terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen (Lupiyoadi, 2006), yaitu:

1. Kualitas produk
Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.
2. Kualitas layanan
Khusus untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik atau yang diharapkan.
3. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum padanya bila menggunakan merek tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang didapat bukan karena kualitas produk tetapi nilai sosial atau harga diri yang membuat konsumen puas dengan merek tertentu.
4. Kepercayaan
Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi membangun kepercayaan yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau layanan cenderung puas dengan produk atau layanan tersebut.

2.2 Kerangka konseptual

Menurut Sugiyono (2017), frame of mind merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berkaitan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka kerja dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X₁), Besaran Premi (X₂), Kepuasan Peserta (Z) sebagai variabel intervening dan Tingkat Kolektibilitas (Y). Berikut adalah gambaran kerangka kerja dalam penelitian ini.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.3 Hipotesa

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, landasan teori, dan kerangka penelitian di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas iuran.

H2: Besarnya premi berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

H4: Besaran premi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta.

H5: Kepuasan peserta berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas.



METODE PENELITIAN METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Lokasi penelitian di kantor BPJS Kesehatan cabang Manado. Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini merupakan sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban dan pemecahan masalah yang terjadi. Objek penelitian adalah Kualitas Pelayanan (X1), Besaran Premi (X2), Kepuasan Peserta (Z) dan Tingkat Kolektibilitas (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan segmen Pekerja Bukan Upah (PBPU) di Kota Manado. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada metode Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung besar sampel karena jumlah populasi yang diketahui sebanyak 113.591 peserta (sumber: laporan data kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang Manado) dengan tingkat kesalahan dari 5% dengan hasil 399 responden.

3.3 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan Partial Least Squares (PLS) dalam menganalisis data penelitian. PLS adalah teknik statistik multivariat yang membuat perbandingan antara beberapa variabel dependen dan beberapa variabel independen. PLS merupakan metode SEM berbasis varian yang dirancang untuk melakukan regresi berganda ketika terjadi masalah tertentu pada data, misalnya ukuran sampel penelitian yang kecil, data yang hilang, dan multikolinieritas (Hartono dan Abdillah, 2015).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Parameter yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima atau ditolak adalah koefisien jalur yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik. Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian satu arah, sehingga hipotesis diterima jika nilai t-statistik lebih besar dari 1,64. Output t-statistic dari hipotesis penelitian ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Koefisien Jalur

Hipotesis	Variabel	Sampel Asli (O)	T-Statistik	Kesimpulan
H1	Kualitas Layanan → Tingkat Kolektibilitas	0,2321	3.7220	Diterima
H2	Jumlah Premi → Tingkat Kolektibilitas	-0,2888	4.3058	Ditolak
H3	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Peserta	0,4008	7.7.720	Diterima



H4	Jumlah Premi → Kepuasan Peserta	0,5207	10.479	Diterima
H5	Kepuasan Peserta → Tingkat Kolektibilitas	0,6404	8,1726	Diterima

Sumber: Data Olahan

Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik sebesar $3,7220 > 1,67$, sehingga dapat disimpulkan H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Peserta JKN-KIS mendapatkan pelayanan yang baik, hal ini berdampak pada peningkatan penerimaan iuran. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ayu Wulandari dkk (2020) yang menyatakan bahwa persepsi pelayanan kesehatan yang baik akan menyebabkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh Hendriyanto (2009) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan klinik rawat jalan dengan kesediaan untuk membayar.

Hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini menyatakan bahwa besarnya premi berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa sampel asli sebesar $-0,2888$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak karena besarnya iuran berpengaruh negatif terhadap tingkat kolektibilitas. Hal ini menunjukkan bahwa jika jumlah premi meningkat maka tingkat kolektibilitas akan menurun dan sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan, Rapotan et al. (2020) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan peserta JKN-KIS aktif (97,3%) dan menolak untuk menaikkan iuran (78,1%). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Napirah (2016), Wijaya (2018) dan Gidey (2019), yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa people ' Persepsi pemanfaatan pelayanan kesehatan diawali dengan pertimbangan menghitung biaya yang harus dikeluarkan. Dalam rangka program JKN-KIS, penghitungan biaya dilihat dari besaran iuran per bulan. Dengan itu, masyarakat kemudian mengukur kemampuannya dalam kesediaan untuk membayar (WTP) dan kemampuan membayar (ATP) atas iuran tersebut. Hildayanti, dkk. (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kemampuan membayar iuran BPJS Kesehatan sebesar 61,8% yang mampu membayar iuran BPJS Kesehatan. Semakin banyak peserta yang memiliki kemampuan membayar maka tingkat kolektibilitas akan meningkat. masyarakat kemudian mengukur kemampuan mereka dalam kesediaan untuk membayar (WTP) dan kemampuan untuk membayar (ATP) untuk kontribusi tersebut. Hildayanti, dkk. (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kemampuan membayar iuran BPJS Kesehatan sebesar 61,8% yang mampu membayar iuran BPJS Kesehatan. Semakin banyak peserta yang memiliki kemampuan membayar maka tingkat kolektibilitas akan meningkat. masyarakat kemudian mengukur kemampuan mereka dalam kesediaan untuk membayar (WTP) dan kemampuan untuk membayar (ATP) untuk kontribusi tersebut. Hildayanti, dkk. (2020) dalam penelitiannya menunjukkan kemampuan membayar iuran BPJS Kesehatan sebesar 61,8% yang mampu



membayar iuran BPJS Kesehatan. Semakin banyak peserta yang memiliki kemampuan membayar maka tingkat kolektibilitas akan meningkat.

Hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-statistik sebesar $7.7720 > 1.67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan peserta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosiana Rizal et al (2017). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi responsiveness, assurance dan direct evidence adalah $p < 0,05$, sedangkan loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung adalah $p < 0,05$ dan pada loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien pada dimensi tersebut. . bukti langsung adalah $p < 0,05$. Konsep kualitas layanan di konsumen ' Pendapat atau pemikiran adalah tentang suatu produk atau layanan yang didasarkan pada keunggulan atau kualitas serta merupakan evaluasi atas kinerja layanan dimana evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan dapat berdampak positif maupun negatif terhadap perilaku konsumen di masa yang akan datang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aris Kurniawan, dkk (2019) dan Risnawati, dkk (2019) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Wenxin W, dkk (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa pasien yang diuntungkan dan menunjukkan kepuasan terhadap kualitas item layanan yang diterima menunjukkan kepuasan yang lebih besar dan hal ini sejalan dengan hubungan kepuasan yang telah dirinci ditengah kepuasan atau pemenuhan dan persepsi pasien. kualitas layanan perawatan kesehatan. Minh Nguyen, et al (2015) menjelaskan bahwa kualitas layanan menekankan perannya sebagai pendorong penting kepuasan pelanggan yang mengarah pada loyalitas dan keuntungan pelanggan. Lebih lanjut dalam penelitian internasional yang dilakukan oleh AnithaRajathi, dkk (2018) menunjukkan bahwa secara umum untuk mencapai kepuasan secara keseluruhan, semua faktor mulai dari bukti fisik hingga empati haruslah memuaskan. Kepuasan pasien jelas tidak bergantung pada faktor tertentu, oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan kualitas yang ditampilkan dari tampilan fisik lingkungan hingga kepercayaan yang ditanamkan pada pelanggan oleh staf organisasi penyedia layanan kesehatan. et al (2018) menunjukkan bahwa secara umum, untuk mencapai kepuasan secara keseluruhan, semua faktor mulai dari bukti fisik hingga empati harus memuaskan. Kepuasan pasien jelas tidak bergantung pada faktor tertentu, oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan kualitas yang ditampilkan dari penampilan fisik lingkungan hingga kepercayaan yang ditanamkan pada pelanggan oleh staf organisasi penyedia layanan kesehatan. et al (2018) menunjukkan bahwa secara umum, untuk mencapai kepuasan secara keseluruhan, semua faktor mulai dari bukti fisik hingga empati harus memuaskan. Kepuasan pasien jelas tidak bergantung pada faktor tertentu, oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan kualitas yang ditampilkan dari penampilan fisik lingkungan hingga kepercayaan yang ditanamkan pada pelanggan oleh staf organisasi penyedia layanan kesehatan.



Hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini menyatakan bahwa besaran premi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-statistik $10.4794 > 1.67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya premi dapat meningkatkan kepuasan peserta, dimana kenaikan biaya tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Bramtika et al. (2019) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Arwani dan Nina (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh harga atau tarif terhadap kepuasan. Secara spesifik, penelitian tentang program jaminan kesehatan yang dilakukan oleh Ita Listiyana & Eunike Raffy Rustiana (2017) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan mengenai kepuasan terkait jaminan kesehatan berdasarkan tingkat pendidikan (dasar, menengah, dan tinggi) dan lokasi pelayanan (rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta). Tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan terkait jaminan kesehatan menurut kelas iuran pengguna (kelas I, II dan III). Dalam penelitiannya Trisnadi Wijaya & Icha Fajriana (2018) menunjukkan bahwa tingkat iuran, pelayanan fasilitas kesehatan, dan pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan, baik secara parsial maupun simultan. Lebih lanjut penelitian Adi Suci Guntor (2020) menyatakan bahwa variabel kualitas produk, Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS yang merupakan penerima upah badan usaha swasta. Sedangkan variabel kondisi emosi dan biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, pekerja penerima upah pada perusahaan swasta. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kondisi emosi, Persepsi harga dan biaya secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, pekerja penerima upah pada perusahaan swasta. Menurut Taghreed Abu-Salim dkk. (2017) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (seperti yang didefinisikan oleh harapan mereka, persepsi biaya total, dan persepsi kualitas layanan) pada gilirannya akan mempengaruhi niat perilaku mereka untuk melanjutkan atau menghentikan penyedia layanan mereka saat ini. Hipotesis kelima (H5) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan partisipan berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t-statistik sebesar $8.1726 > 1.67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan peserta meningkat atau meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan tingkat kolektibilitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Koentjoro (2011) melalui penelitiannya yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dibentuk dari penilaian pelanggan terhadap kualitas, hasil kinerja dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari layanan yang diterima. Peserta yang merasa puas dengan manfaat dan layanan yang diterima akan menciptakan kemauan untuk membayar yang selanjutnya mempengaruhi tingkat kolektibilitas. Bonita, Beybi Vita, dkk. (2017) menunjukkan bahwa kualitas produk mempunyai hasil yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, harga mempunyai hasil yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan mempunyai hasil yang positif



dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan. Faktor kualitas produk, harga dan kualitas layanan secara simultan memberikan hasil yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembeli. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho, Erlita Noviana (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik yang merupakan salah satu indikator kepuasan peserta merupakan penentu kesediaan peserta JKN-KIS untuk membayar iuran. Lebih lanjut menurut penelitian Mulyatno, Nirwan (2016) menunjukkan bahwa kesediaan membayar pelayanan yang dirasakan peserta masih rendah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,2321. Kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan akan sangat ditentukan apabila kebutuhan dan harapan atau harapan peserta JKN-KIS dapat terpenuhi dengan baik dan diterima tepat waktu, dengan harapan akan meningkatkan kemauan membayar dari peserta sehingga kolektibilitasnya. level bisa meningkat.
2. Besarnya premi berpengaruh negatif terhadap tingkat kolektibilitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien -0,2888. Hal ini menunjukkan bahwa jika besaran premi meningkat maka kolektibilitas iuran akan menurun dan sebaliknya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,4008. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan peserta.
4. Besaran premi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,5207. Hal tersebut menunjukkan bahwa besarnya premi dapat meningkatkan kepuasan peserta, dimana kenaikan biaya tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta.
5. Kepuasan peserta berpengaruh positif terhadap tingkat kolektibilitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,6404. Dengan demikian, jika kepuasan peserta meningkat atau meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kolektibilitas iuran.

DAFTAR PUSTAKA

- A, NL, Nabila, W. dan Fajrini, F. (2020) 'Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Independen', *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 16 (2), hlm 84-92.
- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Abu-Salim, T. dkk. (2017) 'Pengaruh biaya yang dirasakan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada kelangsungan layanan asuransi kesehatan', *Journal of Financial Services Marketing*, 22 (4), hlm. 173–186. Doi: 10.1057 / s41264-017-0035-4 .
- Anitha Rajathi, DVM dan M, S. (2018) 'A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Bharti Airtel at Tiruchirappalli Region', *International Journal*



- of Trend in Scientific Research and Development, Volume-2 (Issue-3), hal. 2150–2153. doi: 10.31142 / ijtsrd11313.
- Arwani, M dan Nina E. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Q-MAN*. 2 (2): 1-16
- Bonita, Beybi Vita., Greis M. Sendow., & Arrazi Hasan Jan (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Kartu IM3 Indosat (Studi Pada PT. Indo Harmoni Makmur Manado). *Jurnal EMBA*. Vol 5 No.2, 2417-2425. Juni 2017
- Dahlan Siamat (2007). *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: FE University Publishing Institute Indonesia.
- Gidey, MT dkk. (2019). 'Kesediaan untuk membayar asuransi kesehatan sosial dan faktor penentu di antara pegawai negeri di Kota Mekelle, Ethiopia Utara: Studi metode campuran', *Cost Effectiveness and Resource Allocation*, 17 (1), hlm. 1–11. doi: 10.1186 / s12962-019-0171-x.
- Guntoro, Adi Suci (2020). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kondisi Emosional, Persepsi Harga dan Biaya Kepuasan Peserta JKN-KIS, Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Swasta di BPJS Kesehatan Cabang Sampit Kalimantan Tengah. 81 *Pindai*. Jilid 16 No.1, 80-91. 2020
- Hasibuan, R., Purnama, TB dan Susanti, N. (2020) 'Kontribusi Jaminan Kesehatan Meningkatkan Respon Utilitas Puskesmas dan Nasional Oleh Peserta JKN di Medan', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 09 (04), hlm. 211– 217.
- Hendriyanto H (2009). *Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pasien Rawat Inap RSD Ciawi, Kabupaten Bogor, 2009*. Depok: Universitas Indonesia Koentjoro,
- Tjahjono (2011). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Volume I. Jakarta: PT. Indeks.
- Lebu, CFK, Mandey, SL dan Wenas, RS (2019) 'Keputusan Mengunjungi Objek Wisata Danau Linow Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Objek Wisata Terhadap Keputusan Mengunjungi Wisatawan Di Danau Linow', *Jurnal EMBA*, 7 (4), hlm. 5505–5513.
- Listiyana, I. dan Rustiana, ER (2017) 'Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional pada Pengguna Bpjs Kesehatan di Kota Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Unnes*, 6 (1), hal. 53. doi: 10.15294 / ujph.v6i1.11615.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Majuarsa, IW, Astuti, W. dan Chandrarin, G. (2020) 'Analisis Kualitas Layanan dalam Memediasi Pengaruh Harga, Produk, Pemasaran Relasional, dan MCSQ terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 03 (2), hal. 94–108.
- Mardika, DT (2018) 'Predisposing, Supporting, and Driving Factors yang Mempengaruhi Perilaku Mengenai Kepatuhan Pembayaran Bagi Peserta Pekerja Non Penerima (PBPU) di Kabupaten Pacitan Tahun 2018', *Prodi Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*, hlm. 1– 140.



- Minh, NH dkk. (2015) 'Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan: Sebuah studi kasus industri hotel di Vietnam', *Ilmu Sosial Asia*, 11 (10), hlm. 73-85. doi: 10.5539 / ass.v11n10p73.
- Mulyatno, N. (2016) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Willingness to Pay (Willingness To Pay) Dan Kemampuan Membayar Pasien Poli Umum di RSUD Kota Tangerang Selatan Menggunakan Metode Kontingen', *Journal of Quality*, 6 (23), hlm. 300–319 .
- Napirah, MR, Rahman, A. dan Tony, A. (2016) 'Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana, Kecamatan Poso Pesisir Utara, Kabupaten Poso', *Jurnal Pembangunan Kota*, 4 (1), p. 29. doi: 10.14710 / jpk.4.1.29-39.
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara RI Tahun 2004, Nomor 150. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara RI Tahun 2011, Nomor 116. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2018. Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara RI Tahun 2018, Nomor 165. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2019. Peraturan Presiden No. 75 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara RI Tahun 2019, Nomor 210. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2020. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara RI Tahun 2020, Nomor 130. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Rizal, R., Suardi, M. dan Yuliasri, Y. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi Loyalitas Pasien', *Jurnal Ilmu Farmasi & Klinik*, 3 (2), hal. 108. doi: 10.29208 / jsfk.2017.3.2.112.
- Setiawan, R., Pio, L., Cavaliere, L., Sankaran, D., Rani, K., Yapanto, L. M., Laskar, N. H., Raisal, I., Christabel, G. J. A., Setiawan, R., Petra, U. K., Airlangga, U., Pio, L., Cavaliere, L., & Foggia, U. (n.d.). *Access to Financial Services and Women Empowerment , through Microfinance eligibility. 1*, 841–859.
- Sihaloho, EN (2015) 'Determinan Kesiediaan Membayar Kontribusi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang', *Jur. Kesmas, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang*, (1), hal. 193. Tersedia di: <http://lib.unnes.ac.id>.
- Singal, Hendra Efendi, Silvya, Mandey, & Djurwati Soepono (2020), Pengaruh Kualitas Layanan Pelanggan, Kosong, Promosi, Layanan Nilai Tambah terhadap Kepuasan Pelanggan di Honda Martadinata Manado, *Jurnal EMBA*, Vol 8 No.1, 106-115 .



- Subagyo (2002). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi.
- Sugiyono, (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung, PT Alfabet.
- Sydavong, T. dkk. (2019) 'Potensi permintaan untuk perbaikan asuransi kesehatan berbasis komunitas sukarela di pedesaan Republik Demokratik Rakyat Laos: Eksperimen konjoin acak', PLoS ONE, 14 (1), hlm. 1–21. doi: 10.1371 / journal.pone.0210355.
- W, Wenxin., Bentum Micah G., Zhiqiang, M, dkk (2020), Pengaruh Kualitas Layanan Pertemuan pada Kepuasan Pasien: Studi Empiris di Rumah Sakit Umum Cina, Jurnal Internasional Ekonomi dan Administrasi Bisnis, Vol VIII Edisi 3 .
- Wijaya, T. dan Fajriana, I. (2018) 'Tingkat Kepuasan Peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan di Kota Palembang', Jurnal Eksis, 13 (2), hlm. 81–92.
- Wulandari, A., Syah, NA dan Ernawati, T. (2020) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Mandiri dalam Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Solok', Jurnal Kesehatan Andalas, 9 (1), hal. 7. doi: 10.25077 / jka.v9i1.1219.



AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal
P-ISSN [2407-8018](#) E-ISSN [2721-7310](#) DOI prefix [10.37905](#)
Volume 07 (02) Mei 2021
<http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>