

PENGARUH PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG REMBANG

ABSTRAK

Rendahnya kinerja penanganan keluhan dan pelayanan informasi mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan, dimana pelanggan yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai tambah bagi BPJS Kesehatan, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Dari beberapa kasus yang terjadi peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang. Masalah yang muncul: Bagaimana pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang dan bagaimana pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan dilaksanakan pada 100 Responden Masyarakat Kota Rembang yang memiliki kartu BPJS Kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori TQS (*Total Quality Service*) dan *Teori service excellence* (Pelayanan prima). Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 16. Teknik sampling yang digunakan adalah metode purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dan tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat pada baris signifikansi terlihat angka probabilitas 0,000 oleh karena itu probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh signifikan antara penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dan pada baris signifikansi terlihat angka signifikansi 0,176 $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : penanganan keluhan, pelayanan informasi, kepuasan pelanggan.

THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF COMPLAINTS HANDLING AND INFORMATION SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN BPJS OFFICE, REMBANG BRANCH

ABSTRACT

The low performance of complaints handling and information services brings dissatisfaction on customers. As a result, they will tell their colleagues. Vice versa, the better the performance of services provided, it will bring positive value for BPJS, in this case patients will feel satisfied with the services provided by BPJS (The Healthcare and Social Security Agency). From some cases occurred, the researcher is interested to examine the implementation of complaints handling toward customer satisfaction on BPJS Office of Rembang Branch. The research problems in this study are how the implementation of complaints handling and information service toward customer satisfaction on BPJS Office Rembang Branch is. Data collection was conducted by spreading questionnaire to 100 Respondents of Rembang City People who have BPJS card.

The purpose of this study is to figure out the implementation of complaints handling and information services toward customer satisfaction. Efforts to address the problems and objectives of this study were conducted by using the theory of TQS (Total Quality Service) and Service Excellence Theory (Excellent Service). Data analysis in this study used SPSS 16 application assistance. Sampling technique used was purposive sampling method and data testing techniques used were test of validity, reliability, correlation analysis and multiple regression analysis.

The results showed that there is a significant effect of the complaints handling on customer satisfaction and there is no significant effect of information service on customer satisfaction. It can be seen on the line of significance, the probability value was 0.000, therefore, the probability was < 0.05 and therefore H_0 is rejected and H_a is approved. It means that there is a significant effect of complaints handling on customer satisfaction and on the line of significance it can be seen the significance value was $0.176 > 0.05$ which means that H_0 is approved and H_a is rejected. This can be concluded that there is no significant effect of information services on customer satisfaction.

Keywords: complaint handling, information service, customer satisfaction.

