

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selama beberapa tahun belakangan ini, perkembangan asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan yang cukup baik khususnya di kota Rembang. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan di dalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Hal ini tentu saja menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan asuransi yang menyediakan layanan asuransi, dimana akan semakin luas pasar yang bisa diolah dan dijadikan sebagai sasaran penjualan produk yang mereka miliki.

Sesuai dengan perkembangan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah lembaga asuransi yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melayani masyarakat Indonesia khususnya untuk masyarakat yang kurang mampu, BPJS juga mengalami perkembangan yang cepat setiap harinya. Selain meningkatkan pelayanan kepada para pelanggannya, salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan cara mengeluarkan berbagai produk baru dan lebih inovatif bagi pelanggannya.

Di dalam pelayanan informasi yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosisal (BPJS), masyarakat juga mendapatkan dukungan dalam bentuk

perlindungan atas berbagai resiko dan juga kerugian yang bisa saja menimpa mereka sewaktu-waktu, terutama pada pelanggan saat mereka sedang menjalankan usahanya. Hal ini menunjukkan betapa perkembangan asuransi juga memiliki peran yang cukup besar di dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang terjadi belakangan ini.

Pemahaman masyarakat Rembang yang semakin baik mengenai pentingnya perlindungan sebuah asuransi juga menjadi sebuah hal yang mempengaruhi kemajuan di dalam bisnis asuransi itu sendiri. Ketika kepercayaan masyarakat terhadap sebuah produk telah tercipta, maka akan semakin mudah untuk mengembangkan dan melakukan penjualan produk tersebut. Hal inilah yang terjadi di dalam bisnis asuransi, dimana semakin banyak orang yang menginginkan sebuah jaminan terhadap berbagai macam resiko yang akan mereka hadapi dimasa yang akan datang.

Keluhan pelanggan oleh perusahaan dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan dapat mengetahui dengan mudah kelemahan yang ada. Banyak perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan melakukan usaha khusus untuk menelusuri kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan, perusahaan harus mempunyai mekanisme untuk menanganinya. Penggunaan nomor bebas pulsa adalah salah satu menjaring keluhan pelanggan yang efektif. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya komunikasi. Penanganan keluhan yang kurang baik akan berdampak buruk pada masa mendatang.

Dalam menangani keluhan pelanggan, BPJS menerapkan beberapa pendekatan yang dapat digunakan. Pertama, perusahaan dapat menghindari keluhan tersebut. Kedua, perusahaan dapat melemparkan keluhan tersebut kepada pihak lain dan lepas tangan dari pelanggan. Dan yang terakhir, perusahaan dapat memberikan penjelasan tentang keluhan dan berusaha mengidentifikasi masalah yang terjadi. Para ahli menyarankan untuk mengatasi keluhan pelanggan dengan menyampaikan permintaan maaf secara strategis. Perusahaan dapat menjelaskan akar dari masalah yang menyebabkan keluhan yang dialami oleh pelanggan. Namun yang perlu diperhatikan adalah meskipun tidak semua pelanggan benar dan perusahaan salah, penjelasan yang diutarakan harus tetap sopan dengan tujuan menjernihkan keadaan. Ada beberapa aspek penting yang dapat digunakan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.

Selain itu pelayanan informasi yang diberikan oleh BPJS merupakan salah satu unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa asuransi. Didalam setiap jenis usaha, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama. Namun, ada kalanya seorang pelanggan merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah layanan tertentu dan hal ini bisa berupa apa saja. Ketidakpuasan mereka ini kemudian akan dilaporkan kepada *customer service* dari perusahaan yang bersangkutan untuk bisa mendapatkan jalan keluar yang terbaik dan memuaskan bagi kedua belah pihak.

Di beberapa negara, proses pengambilan kebijakan di sektor kesehatan dilakukan berdasarkan kajian bukti yang tepat atau *evidence based policy making*.

Harapannya melalui kajian dan penelitian ini, hasilnya dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam pengambilan kebijakan. Topik kajian yang dilakukan meliputi fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan, kepesertaan, kualitas layanan, hingga sistem informasi.

Sedangkan, di Indonesia telah melakukan kajian di UGM yang diwakili Yulita Hendrartini, ditemukan pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama belum memberikan pelayanan optimal. Hal ini dilihat dari banyaknya pasien yang dirujuk ke rumah sakit. Penyebabnya, kompetensi dokter, ketersediaan obat, serta sarana prasara dirasa masih kurang. Sistem rujuk balik atau dikembalikan ke puskesmas harusnya ada tapi karena kondisi puskesmas yang fasilitasnya kurang, rujuk balik belum dilakukan. Dari hasil kajian tersebut, mereka merekomendasi beberapa hal seperti BPJS Kesehatan perlu meningkatkan sosialisasi, memberikan notifikasi melalui media yang dijangkau masyarakat, berkoordinasi dengan pihak bank untuk memastikan sistem pembayaran yang sederhana, dan BPJS Kesehatan perlu berkoordinasi dengan pemerintah untuk memastikan anggota masyarakat miskin dan tidak mampu memperoleh akses peserta JKN PBI dilansir laman solopos.com.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan layanan BPJS kesehatan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perlakuan yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini penanganan keluhan dan pelayanan informasi masih sangat rendah sehingga masyarakat akan merasakan ketidakpuasan.

Rendahnya kinerja penanganan keluhan dan pelayanan informasi akan membangun 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, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Sehingga dari beberapa khusus di atas peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelaksanaan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS kesehatan kantor cabang Rembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di lapangan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi BPJS Kantor Cabang Rembang untuk memperbaiki penanganan keluhan pasien dan pelayanan informasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang, agar pengguna atau pelanggan lebih nyaman dan aman dalam menggunakan jasa BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang.

3. Manfaat sosial

Secara sosial penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memahami arti penanganan keluhan serta pelayanan informasi dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Paradigma

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma positivistik. Penelitian dengan pendekatan positivistik (fakta sosial) menganggap realitas itu sebagai sesuatu yang empiris atau benar-benar nyata dapat diobservasi. Dalam penelitian ini peneliti dan objek yang diteliti bersifat independen. Tradisi ini mendukung metode ilmu alam, dengan tujuan untuk membentuk teori yang bersifat umum dalam mengatur interaksi manusia. Peneliti pada tradisi intelektual

ini berusaha objektif dan bekerja dalam kontrol atau arah ke kosep penting yang ada dalam teori. Dengan kata lain, ketika peneliti bergerak untuk melakukan pengamatan, dengan hati-hati membangun situasi sehingga akan memudahkan peneliti untuk membuat pernyataan yang relatif akan mengenai elemennya (Richard West, 2008: 75).

1.5.2 State of the Art

No	Penelitian (Tahun)	Judul	Metodologi	Metode	Hasil
1.	Sri Fitriani pata tahun 2014	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap RSUD Dr. Moewardi	Deskriptif	Kuantitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.
2.	Partua Pramana Hamonang an Sinaga Pada tahun 2010	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, dan lokasi	Deskriptif	Kuantitatif Deskriptif	Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan

		terhadap loyalitas pelanggan.			<p>mempengaruhi variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi memang layak untuk menguji variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,506 menunjukkan bahwa 50,6 persen variasi Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 49,4 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.</p>
3.	Anindhyta Budiarti	Pengaruh kualitas	Deskriptif	Kuantitatif	Secara umum membuktikan bahwa

	pada tahun 2009	layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum Syariah di Surabaya.		deskriptif	kualitas layanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah secara tidak langsung melalui variabel kepuasan nasabah, sedangkan variabel penanganan keluhan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah secara tidak langsung juga melalui variabel kepuasan nasabah.
--	-----------------	---	--	------------	---

1. Dari penelitian yang dilakukan oleh Sri Fitriani pada tahun 2014, terdapat perbedaan dengan penelitian ini diantaranya yaitu mengenai variabel X1 kualitas pelayanan sedangkan dalam penelitian ini variabel X1 penanganan keluhan, variabel X2 kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian ini variabel X2 pelayanan informasi terdapat juga perbedaan pada objek penelitiannya.
2. Dari penelitian yang dilakukan oleh Partua Pramana Hamonangan Sinaga pada tahun 2010, terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu mengenai variabel bebas, variabel terikat, dan juga objek penelitiannya.
3. Dari penelitian yang dilakukan oleh Anindhyta Budiarti pada tahun 2009, terdapat perbedaan dengan penelitian ini diantaranya yaitu

mengenai variabel independen, variable dependen dan juga objek penelitian.

1.5.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Total Quality Service (TQS) sebagai suatu konsep usaha yang memiliki awal dan akhir, serta dilaksanakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam sasaran kualitas yang spesifik dengari berupaya mengoptimalkan alokasi sumber daya secara optimal meliputi keterampilan, usaha kerja sama tim, fasilitas, alat-alat informasi, modal dan teknik.

TQS berfokus pada *lima* aspek utama (Jurnal Tjiptno dan Diana, 2007) yakni:

1. Berfokus pada pelanggan (*customer fokus*)

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam TQS. Beberapa langkah penting untuk merealisasikannya antara lain :

- Mengidentifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan perantara)
- Mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, harapan, serta perilaku mereka (pelanggan).
- Merancang system jasa yang dapat memberikan nilai yang bisa memenuhi tuntutan tersebut.
- Mengumpulkan dan memanfaatkan informasi berupa masukan dan umpan balik dari pelanggan secara regular.
- Menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atau dasar *win-win solution*,

- Menerapkan prinsip bahwa “pemasaran adalah segalanya” dalam artian pemasaran menjadi tugas setiap orang dalam organisasi jasa.

2. Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total, manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan mendekonstrasikan kualitas kepemimpinan transformasional yang bisa menginspirasi semua anggota organisasi melalui partisipasi aktif dan tindakan nyata. Manajemen juga harus mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka yang secara aktual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan. Selain itu manajemen dituntut pula agar bersedia melakukan *sharing of power* yang melibatkan bawahan secara bersama-sama untuk melakukan perubahan (Handoko dan Tjiptno, 2007) untuk itu para karyawan harus di perdayakan dan perlu di bentuk tim kerja multi-disipliner dan lintas fungsional agar dapat berperan aktif dalam merancang produk, jasa, proses, sistem, dan lingkungan organisasi.

3. Pengukuran (*measurement*)

Guna memfasilitasi upaya penyempurnaan kualitas jasa, organisasi perlu menetapkan beberapa ukuran dasar baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut meliputi tiga langkah siklikal;

- Menyusun ukuran proses dan hasil.
- Mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kunci dan mengatur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan.

- Mengkoreksi penyimpanan dan peningkatan kerja.

4. Dukungan sistematis (*systematic support*)

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas jasa dengan tiga cara pokok (Tjiptno dan Diana, 2007);

- Membangun infra struktur yang selaras dengan struktur manajemen internal, antara lain berupa visi, misi, tujuan, prosedur, dan struktur organisasi fungsional silang.
- Memberikan komitmen utuh atas sumberdaya dan komponen yang dibutuhkan untuk mendukung transformasi kualitas secara positif .
- Meningkatkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti perencanaan strategik, manajemen kinerja, program pengakuan, penghargaan dan promosi karyawan, serta komunikasi.

5. Perbaikan kesinambungan

Perbaikan kesinambungan berkaitan dengan komitmen (*continous quality improvement* atau CQI) dan proses (*continous process improvement* atau CPI) komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan visi dan misi bersama, serta pemberdayaan semua partisipan untuk secara *incremental* mewujudkan visi tersebut (Lewis dan smith, 1994 Dalam jurnal Tjiptno dan Diana ,2007).

Perbaikan berkesinambungan tergantung pada dua unsur, yaitu pembelajaran proses, alat dan ketrampilan yang tepat dan menerapkan keterampilan-keterampilan baru pada *small achievable project*.

1.5.4 Teori service excellence (Pelayanan prima)

Menurut Aristotle dalam *handbook on service excellence* dari Mr. M. Sivaramakrishna. Dy. *Excecutive Director* dan Dr. Sharma S Mantha *Programme Coordinator*, CGG menyatakan bahwa “*Excellence is an art won by training and habituation. We are what we repeatedly do.*” Artinya adalah “keunggulan adalah seni yang dimenangkan yang disebabkan oleh pelatihan dan habituasi. Kita adalah apa yang kita lakukan berulang kali.”

Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, bagi karyawan perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan adalah dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk, serta menjamin memenuhi kebutuhannya. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan juga produknya.

Dalam penelitian ini ingin mengetahui adakah pelaksanaan penanganan keluhan dan pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang. Perusahaan yang dapat dipercaya akan terlihat baik dalam apa yang dilakukannya. Artinya, pengguna tidak berhenti pada

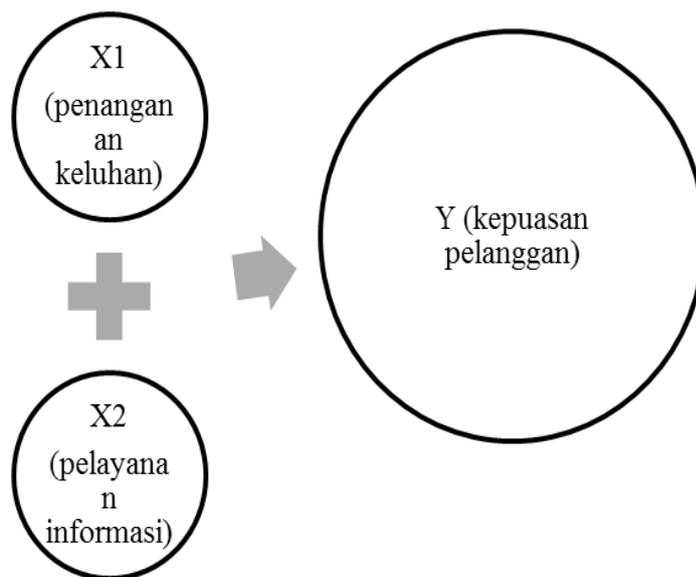
penggunaan yang pertama melainkan melakukan pembelian secara konsisten dan terus menerus dalam jangka waktu yang panjang. Dengan kata lain, pengguna BPJS dikatakan memuaskan ketika dalam jangka waktu tertentu mereka secara konsisten kembali untuk berobat.

1.5.5 Geometri Penelitian

Variabel Bebas : Penanganan keluhan

Variabel Bebas : Pelayanan informasi

Variabel Terikat : Kepuasan pelanggan



1.5.6 Variabel Penelitian

1. Variabel bebas atau independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain.

Dalam penelitian ini variabel independen meliputi: Penanganan keluhan, Pelayanan informasi dan Variabel Intervening: Kepuasan pelanggan.

2. Variabel terikat atau dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan sementara atau proposisi tentatif mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih (Singarimbun dan Effendi, 2007:43). Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis, sebagai berikut:

H1: Semakin baik penanganan keluhan, maka kemungkinan besar kepuasan pelanggan semakin tinggi.

H2: Semakin baik pelayanan informasi, maka kemungkinan besar kepuasan pelanggan semakin tinggi.

1.7 Definisi Konseptual.

1.7.1 Penanganan keluhan

Bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan suatu barang atau jasa, macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi dua yakni keluhan yang disampaikan secara lisan dan keluhan yang disampaikan melalui tulisan (Kotler: 2007)

Penanganan keluhan menurut Nevizond Chatab (2007: 200) ada berbagai macam cara yaitu :

1. Kelola dan organisasikan proses penanganan keluhan pelanggan serta pastikan tindak lanjutnya efektif dan cepat.
2. Kumpulkan dan analisis keluhan pelanggan untuk digunakan dalam perbaikan di seluruh organisasi dan mitra anda.

3. Terjemahkan keluhan pelanggan ke dalam spesifikasi barang atau jasa untuk ditindaklanjuti melalui pendekatan proses di seluruh organisasi ataupun mitra kerjasama. Beberapa pengaduan keluhan dari pelanggan BPJS didapat melalui *hotline service* dan juga beredarnya berita *online*.

1.7.2 Pelayanan informasi

Layanan informasi adalah penyampain berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat mengelolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya (Rocmen,2007:234)

1.7.3 Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2009: 52). Sedangkan Lupiyoado (2010:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Penanganan keluhan

Dari hasil beberapa pengaduan keluhan dari pelanggan BPJS melalui *hotline service* dan juga beredarnya berita *online*, Adapun definisi operasional diturunkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan tingkat pertama di Puskesmas maupun klinik sampai ke sistem rujukan ke rumah sakit

2. Akurasi pendataan penerimaan bantuan iuran untuk warga miskin.
3. Mudah mendapatkan kamar di rumah sakit.
4. Cepatnya pelayanan pihak rumah sakit.
5. Obat yang ditanggung BPJS kesehatan.

1.8.2 Pelayanan informasi

Layanan informasi adalah penyampain berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat mengelolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya (Rocmen,2009:234)

Dioperasionalkan dengan menggunakan indikator, menginformasikan sebagai berikut:

1. Cara membuat kartu BPJS dan kartu BPJS emergency.
2. Cara membayar iuran BPJS Kesehatan.
3. Masa aktif BPJS naik.
4. Tagihan BPJS kesehatan lewat SMS gateway.
5. Apa saja yang dijamin BPJS kesehatan.
6. Penyakit yang ditanggung BPJS kesehatan.
7. Obat yang ditanggung BPJS kesehatan.
8. Alat bantu kesehata yang ditanggung BPJS

1.8.3 Kepuasan pelanggan

Dari teori Total *quality service* (TQS) yang berfokus pada lima aspek utama (Jurnal Tjiptno dan Diana, 2007).

Dioperasioanalkan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Melakukan penggunaan ulang (*Makes regular repeat purchases*)

2. Tidak melakukan penggunaan diluar lini produk / jasa
3. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan yang diberikan
4. Merekomendasikan produk / jasa (*Refers other*)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian *explanatory*. Tipe penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar kecilnya hubungan dan pengaruh antara variabel penelitian yang sudah dirumuskan dalam hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2007: 5).

Pada penelitian ini yaitu variable penanganan keluhan (X_1) dan pelayanan informasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau fenomena yang diriset/diteliti, sedangkan sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih berdasarkan ketentuan tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya (Kriyantono, 2007:151). Pada suatu penelitian kuantitatif perlu adanya pemilihan populasi yang menjadi objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Rembang pada tahun 2017 yang memiliki kartu BPJS sebanyak 520.889 orang. Pada

penelitian ini, peneliti mengambil periode bulan Juli dan Agustus 2017 sebagai target penelitian.

1.9.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diteliti (Kriyantono, 2007: 149).

Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Yamane (Kriyantono, 2010: 164) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = responden

d = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{520.889}{520.889 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{520.889}{5.209,89}$$

$$n = 99,9 \approx 100 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah responden yang dijadikan sample adalah 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Mengenai ukuran sampel, tidak ada ukuran pasti dari banyak peneliti. Ada yang menganggap pecahan sampling 10% atau 20 % dari total populasi sudah dianggap memadai (Kriyantono, 2007: 159).

Dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu.

Ada beberapa kriteria yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

- Pengguna kartu BPJS di kota Rembang
- Usia 17 tahun keatas.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara) menurut Supranto (2009:11). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang disebarkan pada responden yang telah ditentukan (konsumen atau pelanggan pembeli atau pemakai jasa BPJS Kesehatan Kantor cabang Rembang).

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian: Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai dimensi-dimensi yang dipakai untuk mengukur variabel kualitas layanan dengan menggunakan skala likert, yang mana setiap pernyataan diberi nilai/skor dari 1 sampai 4 (SS, S, TS, STS), dan terdiri dari kurang lebih 25 pertanyaan.

1.9.4.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara mencari literatur yang terkait dengan topik penelitian baik melalui buku, maupun makalah, internet, penelitian terdahulu.

1.9.5 Skala dan Tingkat Pengukuran

Tingkat pengukuran dalam penelitian ini menggunakan tingkat pengukuran dengan skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang berdasarkan kepada ranking dan diurut dari yang lebih tinggi ke yang lebih rendah (Kriyantono, 2007:135). Sedangkan tipe skala pengukuran pada instrument penelitian ini terbagi atas dua tipe yaitu skala likert dan skala guttman. Untuk skala likert hanya menggunakan empat pilihan pada setiap pertanyaan Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Pada penelitian ini, kategori Ragu-Ragu tidak digunakan supaya responden dengan yakin menunjukkan pendapatnya mengenai program sosialisasi. Dalam bukunya, Kriyantono (2007:137) juga menegaskan bahwa kategori ragu-ragu memiliki makna ganda, yaitu bisa diartikan belum bisa memberikan jawaban. Disediakkannya jawaban ditengah-tengah juga mengakibatkan responden akan cenderung memilih jawaban di tengah-tengah.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Berdasarkan Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang lain yang diberikan kuisisioner bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan (Idrus, 2007:127).

Pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner berupa pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup dapat dibuat dengan menggunakan skala interval, untuk memperoleh data yang jika diolah menunjukkan pengaruh atau hubungan antar variable. Sedangkan pertanyaan terbuka diperlukan untuk mendukung secara kualitatif dari data kuantitatif yang diperoleh dan akhirnya dapat digunakan sebagai implikasi manajerial. Skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah bipolar adjective, yang merupakan penyempurnaan dari *semantic scale* dengan harapan agar respon yang dihasilkan dapat merupakan *intervally scaled data* (Ferdinand, 2010) skala yang dnakan pada rentang interval 1-10. Penggunaan skala 1-10 untuk menghindari jawaban responden yang cenderung memilih jawaban ditengah (*grey area*).

1.9.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Berdasarkan Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang lain yang diberikan kuisisioner bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan (Idrus, 2007:127).

1.9.8 Teknik Pengolahan Data

1.9.8.1 Teknik Analisis Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu (Hasan, 2015:24). Agar dapat dikelompokkan secara baik, perlu dilakukan kegiatan awal sebagai berikut:

1. *Editing*, yaitu proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, keseragaman tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, keseragaman satuan data yang digunakan dan sebagainya.
2. *Coding*, yaitu kegiatan memberikan kode pada setiap data yang terkumpul disetiap instrument penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan dalam penganalisan dan penafsiran data. Dengan kata lain menyeleksi atau meneliti kembali data yang telah masuk agar sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.
3. *Tabulating*, yaitu memasukkan data yang sudah dikelompokkan kedalam tabel-tabel agar mudah dipahami.

1.9.8.2 Analisis Data

Tahapan paling penting dalam sebuah penelitian, sehingga akan dapat hasil yang mendekati kebenaran secara objektif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Analisis Kuantitatif

Merupakan suatu analisa yang menggunakan alat bantu statistik dengan ukuran besaran signifikansi. Analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat bantu statistik.

1.9.8.3 Uji validitas dan Reabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini untuk menguji validitasnya data kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. (Azwar, 2009: 5).

- Apabila r hitung $>$ table (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung $<$ table (pada taraf signifiknasi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

1.9.9 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2007: 4). Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah (Azwar, 2007: 35). Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah reliabel dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan computer program SPSS 16.0 Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar daripada 0,60 maka kuesioner tersebut reliable.
- Apabila hasil koefisien Alpha lebih kecil dari pada 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliable.

1.9.9.1 Analisis Regresi Sederhana

Metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat. Variabel bebas biasanya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan *predictor* sedangkan variabel terikat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *response*. Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran mengenai pengaruh

pelaksanaan penanganan keluhan (X1) dan pelayanan informasi (X2) terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang (Y), Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan program komputer *Statistical Package for Social Science* (SPSS 16)