

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN PESERTA PBPU BPJS KESEHATAN PADA BPJS KESEHATAN KOTA SUNGAI PENUH

FRANKY FEBRIADI, EDWIN BUSTAMI, FLORA LIDIA SANDI

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email:

Franky.febriadi@yahoo.co.id

edwinbustami@gmail.com

floolidia@gmail.com

ABSTRACK

This study took place at BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh with the formulation of the problem whether there is a partial or simultaneous influence of service quality and trust on the trust of PBPU BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh participants. This study uses a quantitative approach where data is obtained through the distribution of questionnaires at BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh as many as 100 PBPU participants who then analyze the data using SPSS Version 27 application software so that accurate information can be obtained. The conclusion of this study is that simultaneously the influence of service quality and community satisfaction has a positive effect on the trust of participants in the PBPU BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh and partially service quality and community satisfaction have a positive effect on trust, while the most dominant variable affecting the trust variable is the community satisfaction variable.

Keywords: Service Quality, Community, Trust

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil lokasi di BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh dengan rumusan masalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara partial maupun simultan terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner di BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh sebanyak 100 orang peserta PBPU yang kemudian dilakukan analisa data dengan menggunakan aplikasi software SPSS Versi 27 sehingga dapat diperoleh informasi yang akurat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh dan secara partial variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepercayaan, adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel kepercayaan adalah variabel kepuasan

masyarakat

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan**

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar pemerintah. Pelaksanaan program-program SJSN telah berjalan dengan cukup baik seperti Jaminan Kesehatan Masyarakat dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) pekerja formal, Askes bagi PNS atau pensiunan PNS dan keluarganya, Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), Asuransi ABRI atau ASABRI.

Namun pelaksanaan sistem jaminan social bidang kesehatan mengalami beberapa masalah dan masih terdapat 36,8 persen masyarakat Indonesia yang belum memiliki jaminan kesehatan apapun, khususnya pekerja pada sektor informal. Banyak dari penduduk Indonesia yang belum memahami pentingnya memiliki asuransi kesehatan. Oleh karena itu mulai 1 Januari 2014, program-program jaminan kesehatan sosial yang telah diselenggarakan oleh pemerintahan dialihkan kepada BPJS Kesehatan. Pemerintah mengoperasikan BPJS Kesehatan yang ditetapkan di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (BPJS-Kesehatan.go.id/berita).

Kepesertaan pada program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 111 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, terbagi atas dua. Pertama, peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) merupakan peserta yang menerima bantuan social dari pemerintah pusat (Jamkesmas) atau pemerintah daerah (Jamkesda). Kedua, peserta non PBI yang terbagi atas peserta PPU (Pekerja Penerima Upah), PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) dan Bukan Pekerja (BP).

Mitchell (Wiener, 2012) menyatakan bahwa memungut dan mengumpulkan iuran dari pekerja sektor formal lebih mudah dilakukan oleh pemberi kerja sedangkan pekerja sektor informal membutuhkan proses dan prosedur yang berbeda. Kebanyakan peserta PBPU adalah pekerja yang memiliki usaha sendiri tanpa ada hubungan formalitas kerja yang menerima upah tidak tetap atau menentu.

Afwil Husni (Husni, 2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat kota sungai penuh akan pentingnya memiliki asuransi kesehatan berpengaruh terhadap sikap pelanggan. Misalnya mereka akan merasa rugi karena telah membayar iuran namun mereka tidak jatuh sakit. Pada bulan oktober 2020 kepesertaan program JKN di Kota sungai penuh sudah mencapai 28.557 orang dimana peserta nonPBI yakni sebesar 12.183 orang sebesar 42.49%. data ini menunjukkan bahwa kontribusi peserta PBPU di Kota sungai penuh cukup besar pada system pembiayaan program JKN, namun berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang hingga April 2020 dapat diketahui

bahwa terdapat 22,75% dari jumlah peserta BPBU yang menunggak atau belum rutin membayar iuran setiap bulannya. (www.bpjskesehatan.okcek.com).

Nugroho (Setiadi, 2015) menyatakan bahwa respon seperti perasaan senang atau tidak senang pelanggan pada objek yang dipertanyakan secara konsisten. Sikap peserta BPBU untuk rutin membayar iuran setiap bulannya merupakan wujud keyakinan dan rasa senang peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan, namun masalah kepatuhan peserta BPJS Kesehatan yang masih rendah dari temuan penelitian Husni (Husni, 2016) terhadap peserta BPBU pada kelas 2 berada ditingkat kepercayaan peserta terhadap BPJS Kesehatan dalam mengelola Jaminan Kesehatan Nasional. Ia menemukan bahwa ketika rumah sakit sebagai penyedia layanan tidak dapat memberikan pelayanan sesuai harapan dan menimbulkan kekecewaan maka terbentuklah opini bahwa BPJS Kesehatan tidak mampu memberikan perlindungan terhadap hak pesertanya sehingga masyarakat tidak merasa puas atas apa yang telah diberikan oleh BPJS.

Banyaknya informasi yang memaparkan informasi tentang perbedaan pelayanan yang diterima oleh peserta BPJS Kesehatan dengan peserta umum mengakibatkan rasa kepercayaana, rasa aman dan kepuasan masyarakat peserta menurun. Bukan saja informasi mengenai perbedaan pelayanan yang diterima, namun informasi mengenai rencana-rencana ataupun peraturan yang dikeluarkan oleh pihak BPJS Kesehatan mengakibatkan kekhawatiran masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Salah satunya yaitu rencana kenaikan iuran bagi peserta BPBU yang terdapat dalam Peraturan Presiden RI Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2014 tentang Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan akan memberlakukan tarif iuran baru per April 2016.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Peserta BPBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?
2. Seberapa besarkah pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepercayaan Peserta BPBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi Kepercayaan Peserta BPBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?

Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Peserta BPBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kepercayaan Peserta BPBU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?

3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepercayaan Peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh?

II. METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS kesehatan pada bpjs kesehatan kota sungai penuh jenis penelitian yang peneliti gunakan merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16-17) metode kuantitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat potivisme, digunakan untuk meneiliti pada populasi dan sampel tertentu. Penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian akan dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang berjumlah 28.557 orang yang datanya didapat dari kantor BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh.

Sampel

Menurut Utama (2015:97) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (*population*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2018:138) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Responden

Responden dalam penelitian ini, peneliti menggunakan semua seluruh sampel yang berjumlah 100 orang untuk dimintai data dan menjawab kuisisioner yang diberikan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2019:194) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan instrument pertanyaan tertulis kepada responden yang akan dijawab tertulis pula oleh responden.
2. Penelitian perpustakaan (*library research*), yaitu metode penelitian yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang didasarkan pada penelitian pustaka dengan membaca buku dan literature yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Model Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:206) teknik analisis data berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data statistik parametrik. Statistik parametrik digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik atau menguji ukuran populasi melalui data sampel (Sugiyono, 2019:208).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linear berganda. Menurut Sugiyono (2019:252), regresi linear berganda digunakan oleh peneliti bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi. Sebelum dilakukannya pengujian regresi linear berganda, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian kualitas instrument, uji normalitas data, dan uji asumsi klasik menggunakan SPSS 27.0.

Uji Instrumen/Alat

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun syarat data dapat dikatakan valid adalah nilai koefisien r hitung $>$ r tabel maka diambil kesimpulan bahwa item tersebut valid, demikian juga sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah tidak valid (Ghozali, 2016:52).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghazali (2016:48) adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban individu terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas instrument penelitian dengan melihat korelasi koefisien *Cronbach alfa* untuk semua kuesioner dari setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alfa* $>$ 0,6 (Nunnally 1994 dalam Ghazali 2016:48).

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2019:234) bahwa penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Menurut Ghazali (2016:154) pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Probabilitas signifikasi $>$ 0,05, maka hipotesis dapat dikatakan telah terdistribusi secara normal.
- b. Probabilitas signifikasi $<$ 0,05, maka hipotesis dapat dikatakan tidak terdistribusi secara normal.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2019:248) uji parsial (uji t) adalah bagian dari uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

T_{hitung} = Nilai
r = Nilai Koefisien Korelasi
n = Jumlah Sampel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_1 ditolak dan H_2 diterima artinya tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima dan H_2 ditolak artinya ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Uji Simultan (Uji f)

Menurut Sugiyono (2019:257) uji simultan (uji f) dipakai untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variable bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variable terikat. Dinyatakan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = Besarnya F hitung
n = Jumlah Sampel
k = Jumlah Variable
 R^2 = Koefisien determinan

Dengan Kriteria pengambilan keputusan adalah :

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variable X dan Y.
2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable X dan Y.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel X terhadap variabel Y maka ditentukan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana : Kd = Koefisien Determinasi
 r^2 = Koefisien Korelasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

**Hasil Pengujian Instrumen
Uji Validitas**

Tabel 4.3
Hasil uji validitas

No	Variabel	R tabel	R hitung	Keterangan
1	X1 Pertanyaan No 1	0,1966	0.648	Valid
2	X1 Pertanyaan No 2	0,1966	0.662	Valid
3	X1 Pertanyaan No 3	0,1966	0.584	Valid
4	X1 Pertanyaan No 4	0,1966	0.646	Valid
5	X1 Pertanyaan No 5	0,1966	0.609	Valid
6	X1 Pertanyaan No 6	0,1966	0.371	Valid
7	X1 Pertanyaan No 7	0,1966	0.579	Valid
8	X1 Pertanyaan No 8	0,1966	0.567	Valid
9	X1 Pertanyaan No 9	0,1966	0.604	Valid
10	X1 Pertanyaan No 10	0,1966	0.541	Valid
11	X1 Pertanyaan No 11	0,1966	0.406	Valid
12	X1 Pertanyaan No 12	0,1966	0.542	Valid
13	X1 Pertanyaan No 13	0,1966	0.474	Valid
14	X1 Pertanyaan No 14	0,1966	0.431	Valid
15	X1 Pertanyaan No 15	0,1966	0.313	Valid
16	X2 Pertanyaan No 16	0,1966	0.661	Valid
17	X2 Pertanyaan No 17	0,1966	0.748	Valid
18	X2 Pertanyaan No 18	0,1966	0.799	Valid
19	X2 Pertanyaan No 19	0,1966	0.747	Valid
20	X2 Pertanyaan No 20	0,1966	0.459	Valid
21	X2 Pertanyaan No 21	0,1966	0.485	Valid
22	X2 Pertanyaan No 22	0,1966	0.439	Valid
23	X2 Pertanyaan No 23	0,1966	0.652	Valid
24	X2 Pertanyaan No 24	0,1966	0.776	Valid
25	X2 Pertanyaan No 25	0,1966	0.752	Valid
26	X2 Pertanyaan No 26	0,1966	0.747	Valid
27	X2 Pertanyaan No 27	0,1966	0.758	Valid
28	X2 Pertanyaan No 28	0,1966	0.649	Valid
29	X2 Pertanyaan No 29	0,1966	0.309	Valid
30	X2 Pertanyaan No 30	0,1966	0.632	Valid
31	Y Pertanyaan No 31	0,1966	0.740	Valid
32	Y Pertanyaan No 32	0,1966	0.431	Valid
33	Y Pertanyaan No 33	0,1966	0.428	Valid
34	Y Pertanyaan No 34	0,1966	0.750	Valid
35	Y Pertanyaan No 35	0,1966	0.816	Valid
36	Y Pertanyaan No 36	0,1966	0.729	Valid
37	Y Pertanyaan No 37	0,1966	0.656	Valid
38	Y Pertanyaan No 38	0,1966	0.637	Valid
39	Y Pertanyaan No 39	0,1966	0.357	Valid

40	Y Pertanyaan No 40	0,1966	0.767	Valid
41	Y Pertanyaan No 41	0,1966	0.750	Valid
42	Y Pertanyaan No 42	0,1966	0.652	Valid

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa keseluruhan dari item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan mempunyai angka koefisien korelasi yang lebih besar dari angka kritik ($R_{hitung} > R_{tabel}$) atau lebih besar dari 0,1966 (pada $df = 98$), dengan demikian dapat dinyatakan item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan kerja adalah valid.

Uji Reabilitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,823	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0,900	Reliabel
3	Kepercayaan	0,874	Reliabel

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, nilai cronbach alpha (α) untuk seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.32260983
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.079
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi kolmogorov-smirnov $0,097 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Partial
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.082	3.834		2.369	.000	
	Kualitas Pelayanan	.187	.087	.159	2.155	.000	.443
	Kepuasan Masyarakat	.433	.049	.656	8.921	.000	.679

Dari tabel 4.6 di atas dapat diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$\text{Kepercayaan} = 9,082 + 0,187 \text{ KP} + 0,433 \text{ KM}$$

Keterangan :

1. Nilai Konstanta (α) adalah bertanda negatif (+) sebesar 9,082 artinya jika variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat konstan (tetap atau tidak ada perubahan), maka Kepercayaan sebesar 9,082.
2. Dari persamaan Regresi Linier Berganda nilai Koefisien (b_1) Kualitas Pelayanan bertanda positif (+) sebesar 0,187 artinya jika nilai Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu maka Kepercayaan akan meningkat 0,187. Dengan asumsi variabel Kepuasan tetap konstan.
3. Dari persamaan Regresi Linier Berganda nilai Koefisien (b_2) Kepuasan Masyarakat bertanda positif (+) sebesar 0,433 artinya jika nilai Kepuasan Masyarakat meningkat sebesar satu maka Kepercayaan akan meningkat 0,433. Dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan konstan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.508	.498	4.367

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Dari tabel koefisien determinasi diatas menunjukkan besarnya (R^2) adalah 0,508 (adanya pengaruh dari koefisien korelasi 0,713) hal ini berarti 50,8% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh variasi ke 2 variable independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Masyarakat (X_2), Sedangkan sisanya sebesar 49,2% (100%-50,8%) di pegaruhi variable lain yang tidak diteliti. Karena nilai *R Square* diatas 5% atau cenderung mendekati nilai 1 maka dapat di simpulkan bahwa kemampuan variable-variable independen telah mampu mewakili dalam menjelaskan variasi variable.

Pengujian Hipotesis Uji Simultan (uji f)

Tabel 4.8 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1908.699	2	954.350	50.044	.000 ^b
	Residual	1849.811	97	19.070		
	Total	3758.510	99			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.8 diatas tentang uji ANOVA atau f tes diperoleh nilai f hitung sebesar 50,044 dan f tabel sebesar 3,09 dengan signifikasi sebesar 0,000 oleh karena itu $f \text{ hitung} \geq f \text{ tabel}$ ($50.044 \geq 3,09$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepercayaan peserta PBPU Pada BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh.

Uji Partial (uji t)

Tabel 4.9 Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Partial
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.082	3.834		2.369	.000	
	Kualitas Pelayanan	.187	.087	.159	2.155	.000	.443
	Kepuasan Masyarakat	.433	.049	.656	8.921	.000	.679

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variable bebas adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ sebesar $2.155 > 1.984$ dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikasi $\geq 5\%$) Maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas

Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Peserta PBPU terhadap BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh (Y).

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $8.921 > 1.984$ dengan tingkat signifikan 0,000 (Signifikansi $\geq 5\%$) Maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Masyarakat (X2) terhadap Kepercayaan Peserta PBPU terhadap BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh (Y).

2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan adalah $KP = 0.443 \times 100\% = 44,3\%$ Jadi besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan adalah sebesar 44,3% dan sisanya 55,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Besar Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan adalah $KM = 0.679 \times 100\% = 67,9\%$ Jadi besar Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan adalah sebesar 66,9% dan sisanya 33,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

3. Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepercayaan adalah Variabel Kepuasan Masyarakat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan peserta PBPU BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan Peserta PBPU terhadap BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh (Y). Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Masyarakat (X2) terhadap Kepercayaan Peserta PBPU terhadap BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh (Y)
2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan $KP = 0.443 \times 100\% = 44,3\%$ Jadi besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan adalah sebesar 44,3% dan sisanya 55,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.
Besar Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan $KM = 0.679 \times 100\% = 67,9\%$ Jadi besar Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan adalah sebesar 66,9% dan sisanya 33,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.
3. Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepercayaan adalah Variabel Kepuasan Masyarakat.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, sehingga dapat terlaksana dengan baik. Serta kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberikan kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN).

VI. DAFTAR PUSTAKA

- ANDI. Setiadi, N. G. (2015). *Perilaku Kosumen*. Jakarta: ANDI. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Husni, A. (2016). *Kepatuhan Hukum Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Mandiri dalam Membayar Premi di Kota Padang*. Universitas Bung Hatta.
- Pebi Julianto. 2020. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Peraturan Presiden Nomor 111 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (2013).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (2011).
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (2004).
- Wiener, M. dkk. (2012). *Catatan Kebijakan SJSN Implikasi Program dan Kebijakan*. Edisi 4: Pemungutan Dan Pengumpulan Iuran.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.