

**Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan
di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok Menggunakan
Importance Performance Analysis**

¹Yosandra Ananda Indra,²Dra. Helma, M.Si

¹Statistika, Universitas Negeri Padang

email: yosandra.anandaindra@gmail.com

²Statistika, Universitas Negeri Padang

email: Helma@gmail.com

Abstract

Based on the results of the study, the patients were satisfied with the performance in the Outpatient Installation of RSUD Solok. Based on the results of the Importance Performance Analysis, there are several performances that must be improved, namely the number of doctors serving patients, the speed and accuracy of pharmacy staff, the responsiveness of nurses in responding to patient complaints, and the accuracy of doctors in diagnosing disease. The performance that must be maintained is the responsiveness of doctors in responding and examining patients, clarity of information provided by registration / administration officers in the registration process, clarity of information provided by nurses about actions, clarity of information provided by doctors regarding disease, doctor friendliness and politeness, friendliness. and politeness of pharmacy officers, doctors check before making a prescription, registration staff's attention / concern in the registration process, doctor's attention / care during serving the examination / treatment, attention / care given by pharmacy staff when a patient prescribes medicine, nurse / doctor gives the patient the opportunity to ask and submit complaints.

Keywords: BPJS, Solok Hospital Outpatient Installation, Patient Satisfaction, Importance Performance Analysis

1. Pendahuluan

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang pasti menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sebagai hal yang sangat berharga dan mahal. Oleh karena itu dalam rangka mendukung kesehatan bagi setiap orang, pemerintah telah mendirikan beberapa sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peranan yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

pemerintah juga telah mendirikan lembaga kesehatan yang dapat membantu masyarakat dalam menangani masalah kesehatan. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES, dan peserta Mandiri. peserta non PBI atau Mandiri mereka harus membayar iuran setiap bulannya paling sedikit Rp 25.500,00.

Terpenuhinya mutu pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok sesuai standar pelayanan diperlukan pengukuran kualitas mutu pelayanan. Menurut (Parasuraman dan Zethmil ,1990) dimensi mutu pokok yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan meliputi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati atau kepedulian (emphaty) dan bukti langsung atau berwujud (tangibles).

2. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

B. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang diperoleh dengan cara pembagian kuisioner secara langsung kepada pasien BPJS instalansi rawat jalan RSUD Solok. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 16 April 2018 sampai 28 April 2018 di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.

C. Populasi dan Sample

Menurut Arikunto (2010:173) , “Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dengan kriteria minimal dua kali berobat instalansi rawat jalan RSUD Solok. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode accidentall sampling. Penentuan sampel adalah dengan menentukan jumlah sampel secara keseluruhan, karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka dasar pengambilan sampel yang digunakan menurut Suliyanto (2009: 103) yaitu dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2 \alpha / 2}{4e^2}$$

Dalam penelitian ini $Z_{\alpha/2}$ diperoleh dari tabel distribusi normal adalah sebesar 1,96 dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan besarnya kesalahan yang diterima (e) sebesar 10%, maka:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 0.05/2}{4(0.10)^2} = \frac{1.96^2}{4(0.10)^2} \\ &= 96,04 \approx 96 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

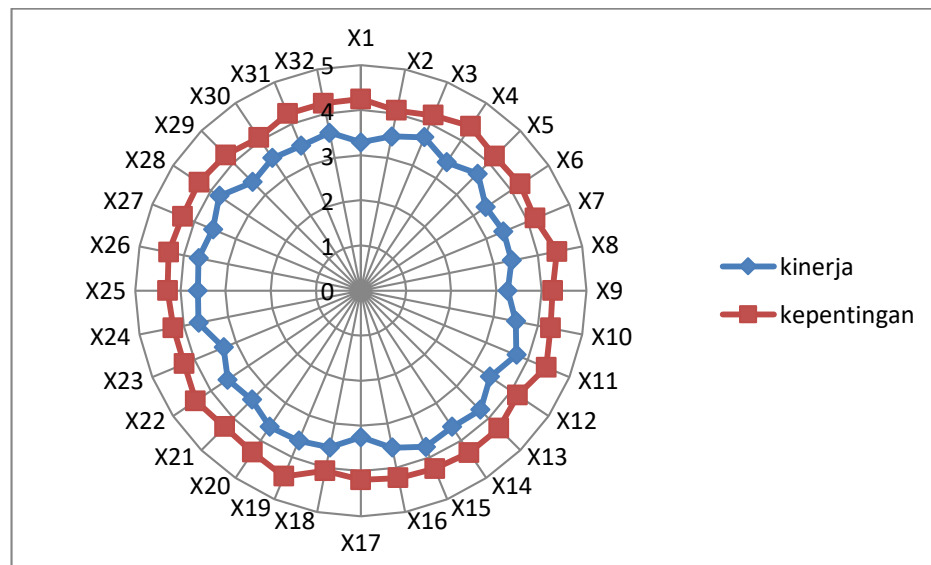
D. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kinerja/kenyataan (X) dan kepentingan/harapan (Y). Atributnya *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*.

3.HASIL PENELITIAN

A. Diagram radar

Diagram radar mampu menggambarkan kondisi kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dengan yang dirasakan oleh pasien. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 1. Diagram Radar Atribut Kepuasan Pasien

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa radar berwarna biru merupakan rata-rata kinerja dan radar berwarna merah merupakan rata-rata kepentingan. Secara umum, nilai kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok sudah baik karena banyak atribut yang berada pada skala 4. Namun, masih ada kepentingan yang berada di bawah garis kinerja artinya kinerja Instalasi Rawat jalan RSUD Solok masih belum sesuai dengan kepentingan dan harapan yang diinginkan oleh pasien. Untuk membuktikan hal ini maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data.

B. Analisis Data

Customer Satisfaction Index (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa berupa persentase kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Dalam menghitung nilai Customer Satisfaction Index (CSI) perlu dihitung rata-rata dari setiap atribut kepentingan (I) berdasarkan persamaan (1) dan kinerja (P). Untuk perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), setiap nilai rata-rata kepentingan (I) dan kinerja (P) dilakukan perhitungan

$$\begin{aligned} CSI &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\ &= \frac{48.169}{5(136.419)} \times 100\% \\ &= 0.705428188 \times 100\% \\ &= 70.54\% \end{aligned}$$

Maka didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebesar 70,54%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI dan Antara

66%-80,99% yang berarti bahwa pasien merasa puas atas kinerja di instalasi rawat jalan RSUD Solok. setelah diketahui nilai CSI maka dilanjutkan dengan IPA untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang belum memuaskan, sehingga kinerja bisa lebih ditingkatkan.

Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dapat dianalisis kualitas kinerja dari Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). IPA memplot pasangan titik-titik dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dengan rata-rata tingkat kepuasan (Performance) yang masing-masingnya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartesius. IPA mampu menganalisis dan mengelompokkan atribut dengan memperhatikan tingkat kepentingannya menjadi 4 kelompok yang dinyatakan dalam kuadran.

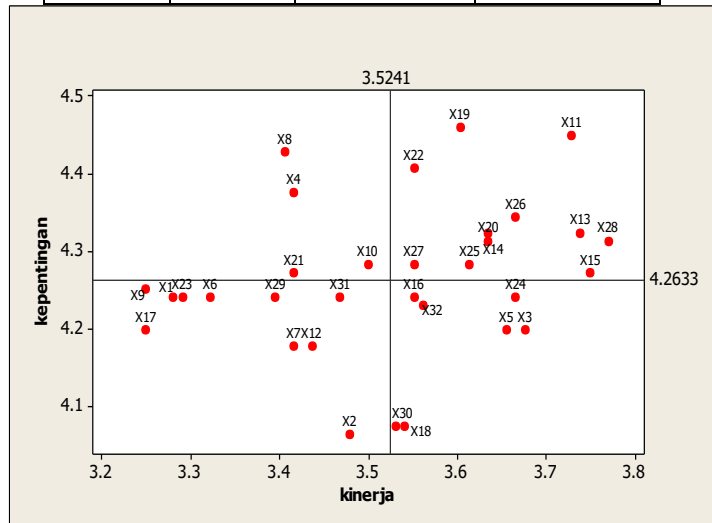
Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Pasien Terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok

No	M	Kinerja	kepentingan
1	X ₁	3.2813	4.2396
2	X ₂	3.4792	4.0625
3	X ₃	3.6771	4.1979
4	X ₄	3.4167	4.3750
5	X ₅	3.6563	4.1979
6	X ₆	3.3229	4.2396
7	X ₇	3.4167	4.1771
8	X ₈	3.4063	4.4271
9	X ₉	3.2500	4.2500
10	X ₁₀	3.5000	4.2813
11	X ₁₁	3.7292	4.4479
12	X ₁₂	3.4375	4.1771
13	X ₁₃	3.7396	4.3229
14	X ₁₄	3.6354	4.3229
15	X ₁₅	3.7500	4.2708

Instalasi Rawat Solok menurut dinyatakan pada Gambar

16	X16	3.5521	4.2396
17	X17	3.2500	4.1979
18	X18	3.5417	4.0729
19	X19	3.6042	4.4583
20	X20	3.6354	4.3125
21	X21	3.4167	4.2708
22	X22	3.5521	4.4063
23	X23	3.2917	4.2396
24	X24	3.6667	4.2396
25	X25	3.6146	4.2813
26	X26	3.6667	4.3438
27	X27	3.5521	4.2813
28	X28	3.7708	4.3125
29	X29	3.3958	4.2396
30	X30	3.5313	4.0729
31	X31	3.4688	4.2396
32	X32	3.5625	4.2292

Jalan RSUD pasien dalam grafik IPA berikut.



Gambar 7. Importance Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Atribut Kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok

Gambar 7 di atas, dapat dilihat bahwa dari 32 atribut kualitas pelayanan terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran I, 11 atribut yang masuk dalam kuadran II, 10 atribut yang masuk dalam kuadran III dan sisanya ada 7 atribut yang masuk dalam

kuadran IV. Rata-rata kinerja Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 3,5241 sedangkan rata-rata harapan dari pasien adalah sebesar 4,2633

Kemudian pada Tabel dapat dinyatakan bahwa atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran I berada di atas rata-rata harapan pasien sebesar 4,2633 tetapi di bawah rata-rata kinerja sebesar 3,5241. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok masih di bawah rata-rata harapan pasien sehingga kinerjanya perlu ditingkatkan agar terpenuhinya harapan pasien. Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah X4, X8, X10 dan X21

Atribut yang termasuk dalam kuadran II berada di atas rata-rata harapan sebesar 4,2633 dan di atas rata-rata kinerja sebesar 3,5241. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok di atas rata-rata harapan pasien sehingga kinerjanya perlu dipertahankan karena sudah memenuhi harapan pasien. Atribut dalam kuadran ini adalah X11, X13, X14, X15, X19, X20, X22, X25, X26, X27, X28.

Atribut yang ada pada kuadran III berada di bawah rata-rata harapan sebesar 4,2633 dan di bawah rata-rata kinerja sebesar 3,5241. Hal ini menunjukkan bahwa harapan dari pasien rendah dan juga ditunjukkan dengan kinerja dari pihak Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok yang rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah X1, X2, X6, X7, X9, X12, X17, X23, X29, dan X31.

Atribut yang ada pada kuadran IV berada di bawah rata-rata harapan sebesar 4,2633 dan di atas rata-rata kinerja sebesar 3,5241. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pihak Instalasi rawat Jalan RSUD Solok sudah baik sebaliknya harapan menurut pasien rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah X3, X5, X16, X18, X24, X30 dan X32.

4.SIMPULAN

1. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dari pihak Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok berdasarkan customer satisfaction index (CSI) adalah 70.54%. nilai

tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66% - 80,99%. ini berarti bahwa pasien BPJS merasa puas atas kinerja Instalasi RawatJalan RSUD Solok.

2. Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kinerja InstalasiRawatJalan RSUD Solokyang diteliti, ada beberapa kinerja yang harus di tingkatkan dan di pertahankan.

a.Kinerja yang harus di tingkatkan.

Jumlah dokter yang melayani pasien di Instalasi Rawat JalanRSUD Solok, kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien, ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien dan ketepatan dokter dalam mendiagnosa penyakit.

b. Kinerja yang harus di pertahankan.

Ketanggapan dokter dalam merespon dan melakukan pemeriksaan pasien, kejelasan informasi yang diberikan petugas pendaftaran/administrasi dalam proses pendaftaran, kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang tindakan yang akan dilakukan, kejelasan informasi yang diberikan dokter terhadap penyaki, keramahan dan kesopanan dokter saat melayani pasien, keramahan dan kesopanan petugas apotek saat melayani pasien, dokter melakukan pemeriksaan sebelum membuat resep, perhatian/ kepedulian petugas pendaftaran/administrasi dalam proses pendaftaran, perhatian/kepedulian yang diberikan dokter selama melayani pemeriksaan/pengobatan, perhatian/kepedulian yang diberikan petugas apotek saat pasien memberikan resep obat, perawat/dokter memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan.

5.REFERENSI

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VII)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Azwar, Saifudin. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategie in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.

Dedy, Rully. (2010). "Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas". *Tugas Akhir*. Program Sarjana Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret.

- Farianita,Rafika.2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalansi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK.II Bhakti Wira Tamtama Semarang. Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.
- Irawan H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____ . (2002) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Khotler, Philip. (2008) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lodhita, Heru Eka., Imam Santoso & Sakunda Anggraini..Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jurusan Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya.
- Marsita, Della. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap PATEN (Pelayanan Terpadu Kelurahan) Lolong Belanti Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
- Misri,Suci Noverina.2016. *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap kualitas Pelayanan Diinstalasi Rawat Jalan RSUP DR.M.Djamil Padang menggunakan Regresi Logistik*.Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.