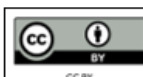


Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang

Yolandafitri Zulvia, Indry Putri Yulisa
Universitas Negeri Padang
yolandafitri@fe.unp.ac.id

Abstract: This study aims to determine the patient satisfaction of BPJS participants based on five dimensions, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research method uses descriptive research methods. The author collects data directly through a questionnaire. The sample in this study were 100 respondents (BPJS participants in the Outpatient Installation of Surgical Polyclinic at M Djamil Hospital). Samples are taken using the Slovin formula, which is a formula for calculating the minimum number of samples. Data collection methods used are field studies (distributing questionnaires and observations). Based on the results obtained, the author can provide a conclusion that the satisfaction of BPJS participants in the Outpatient Installation of the Surgical Polyclinic at RSUP M Djamil Padang has been quite satisfied. Although there are still a number of things that are not optimal, it is expected that at RSUP M Djamil Padang to provide maximum satisfaction to BPJS participants.

Keyword: satisfaction



PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi perhatian yang semakin penting, dimana konsumen tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan atau organisasi. Bagaimana bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen merupakan suatu tantangan bagi perusahaan penyedia jasa layanan seperti jasa perbankan, pendidikan, layanan kesehatan, dan lain-lain. Layanan kesehatan merupakan jasa yang harus ada dimana saja, karena menyangkut dengan kesehatan dan hidup mati banyak orang. Pelayanan kesehatan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan diharapkan pelayanan kesehatan terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju teknologi suatu negara maka layanan kesehatan pada negara tersebut harus semakin maju pula. Dan layanan kesehatan pun harus di dukung dengan sarana dan prasarana yang semakin canggih.

Layanan kesehatan dapat dijumpai salah satu nya yaitu di rumah sakit. Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, namun pemerintah belum bisa memberikan dan mewujudkan pelayanan sebagaimana yang masyarakat inginkan karena adanya keterbatasan-keterbatasan. Rumah sakit menjadi pusat rujukan dari puskesmas-puskesmas, oleh sebab itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik agar bisa melayani masyarakat dengan baik dan masyarakat puas. Kecuali rumah sakit milik swasta yang berorientasi bisnis, mereka dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien atau masyarakat merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Sikap karyawan rumah sakit kepada pasien juga berdampak

terhadap kepuasan pasien. Menurut Lovelock dan Lauren W (2005:96) pelanggan menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa.

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Mendapatkan informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan dari petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien di rumah sakit. Bukan hanya membutuhkan pengobatan, pasien juga menginginkan perhatian dan mendapatkan informasi yang memadai. Saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak mementingkan kesembuhan saja, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama dirawat di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus di bentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Undang-Undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh sebab itu dibentuklah BPJS berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mulai beroperasi tahun 2014. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang yang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil merupakan rumah sakit tipe A yang ada di Kota Padang. RSUP M Djamil terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan, Sawahan Timur, Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. RSUP M Djamil memiliki wilayah yang sangat strategis karena secara kewilayahan merupakan daerah yang berkembang sebagai perkotaan.

RSUP M Djamil menerima pasien pemegang kartu BPJS. Banyak pasien pemegang kartu BPJS berobat karena hasil rujukan dari puskesmas-puskesmas dan rujukan dari rumah sakit di Kota Padang dan di luar Kota Padang tipe B. Apabila pasien ingin berobat ke rumah sakit harus mendapat surat rujukan dari puskesmas dan kemudian di rujuk ke rumah sakit tipe B. Dan jika keadaan pasien tidak bisa di tangani oleh rumah sakit tipe B barulah dirujuk ke rumah sakit tipe A.

Dalam melayani pasien, RSUP M Djamil memiliki beberapa produk layanan salah satu produk layanan yang dimiliki adalah Instalasi Rawat Jalan/Poliklinik. Poliklinik yang ada di RSUP M Djamil memiliki 2 layanan, yaitu poliklinik eksekutif dan poliklinik umum. Biaya yang dikeluarkan untuk berobat di poliklinik eksekutif lebih mahal dibandingkan dengan poliklinik umum. Instalasi rawat jalan memiliki 22 poliklinik, 5 poliklinik diantaranya memiliki kunjungan pasien paling banyak pada tahun 2018 yaitu, poliklinik khusus, poliklinik bedah, poliklinik anak, poliklinik kebidanan dan poliklinik THT.

Berikut ini 5 poliklinik dengan jumlah kunjungan paling banyak di Instalasi Rawat Jalan RSUP M Djamil Padang pada tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Lima Poliklinik dengan jumlah kunjungan paling banyak pada bulan Januari-September 2018 di Instalasi Rawat Jalan RSUP M Djamil Padang

Poliklinik	Jumlah Kunjungan
Khusus	13277
Bedah	11002
Anak	10680
Kebidanan	7839
THT	6176

Sumber: Instalasi Rawat Jalan RSUP M Djamil

Dari Tabel di atas memperlihatkan bahwa ada 5 poliklinik di Instalasi Rawat Jalan RSUP M Djamil dengan jumlah kunjungan paling banyak pada bulan Januari-September tahun 2018. Hingga bulan September 2018 poliklinik khusus memiliki jumlah pengunjung terbanyak, namun setiap bulannya perkembangan jumlah pengunjung tidak signifikan. Sedangkan pada poliklinik bedah, jumlah pengunjung tiap bulannya mengalami perkembangan yang cukup signifikan, setiap bulan mengalami fluktuasi kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung yang cukup jauh berbeda.

Berikut ini merupakan jumlah kunjungan Instalasi Rawat Jalan poliklinik bedah RSUP M Djamil pada bulan Januari sampai bulan September tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah kunjungan Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil bulan Januari sampai September tahun 2018

Bulan	Kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah tahun 2018
Januari	1174
Februari	1364
Maret	1303
April	1525
Mei	1262
Juni	77
Juli	1541
Agustus	1307
September	1449

Sumber: Instalasi Rawat Jalan RSUP M Djamil

Dari Tabel di atas jumlah kunjungan pasien rawat jalan poliklinik bedah RSUP M Djamil pada tahun 2018 setiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung. Dari bulan Januari ke Februari mengalami kenaikan, pada bulan Maret mengalami sedikit penurunan, pada bulan April mengalami kenaikan kembali, pada bulan Mei jumlah pengunjung berkurang dari bulan sebelumnya, penurunan yang sangat drastis terjadi pada bulan Juni yaitu hanya 77 orang, sedangkan pada bulan Juli jumlah pengunjung kembali mengalami peningkatan. Dari bulan Januari sampai bulan Februari, pada bulan Juli jumlah kunjungan yang paling banyak. Sedangkan pada bulan Agustus mengalami penurunan, dan pada bulan September jumlah pengunjung kembali meningkat.

Salah satu penyebab naik turunnya pengunjung dikarenakan belum optimalnya pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien. Pelayanan terhadap pemegang kartu BPJS dan non pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit M Djamil sangat berbeda. Pasien pemegang kartu BPJS banyak mengeluh tentang pelayanan rumah sakit, administrasi yang rumit dan petugas yang kurang ramah. Karena administrasi yang rumit dan kurangnya pengarahan dari petugas rumah sakit menyebabkan ruang tunggu di Instalasi Rawat Jalan tidak teratur dan adanya penumpukan pasien. Ruangan tunggu Instalasi Rawat Jalan menjadi sempit karena ada pasien yang menggunakan kursi roda dan berbaring di tempat tidur. Selain itu obat yang diberikan pun juga di keluhkan oleh pasien, karena pasien pemegang kartu BPJS mendapatkan produk obat yang standar kualitasnya.

Beberapa pasien pemegang kartu BPJS yang berobat enggan untuk menggunakan kartu BPJS miliknya, karena khawatir tidak dilayani dengan baik oleh pihak rumah sakit. Dan juga pasien mengeluhkan persyaratan klaim BPJS rumit. Berdasarkan penjelasan petugas BPJS persyaratan untuk klaim BPJS memang begitu namun pasien mengeluh

karena petugas yang kurang maksimal dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi. Pasien juga merasa apabila pasien tidak kenal dengan salah satu petugas rumah sakit maka kemungkinan kecil untuk dilayani dengan baik dan cepat.

Namun menurut petugas RSUP M Djamil mereka sudah melakukan pelayanan yang baik kepada pasien pemegang kartu BPJS. Dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan harapan masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang. Maka penulis memilih judul sesuai dengan permasalahan yang diangkat yaitu **“Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang.”**

TELAAH LITERATUR

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Menurut Tjiptono (2014:358) pada hakekatnya kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima dan kerap kali juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan konsumen saat ini dan masa depan.

Jadi merupakan suatu kondisi dimana adanya perasaan puas dan tidak puas yang muncul setelah konsumen menggunakan suatu produk atau jasa dengan membandingkan antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang diharapkan. Situasi kepuasan atau ketidakpuasan terjadi setelah konsumen menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja

produk ternyata tidak memenuhi harapan atau memenuhi harapan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen/penyedia jasanya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek, dan berbagai macam perilaku komplain.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan dalam Baby Silvia dan Lindawati (2017) kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Berikut merupakan faktor pendorong kepuasan konsumen: (a) kualitas produk :konsumen puas apabila setelah membeli dan menggunakan suatu produk, dan ternyata kualitas produk tersebut baik. (b) harga: konsumen yang sensitif biasanya harga murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena konsumen akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. (c) emosional: kepuasan konsumen timbul saat mereka menggunakan barang yang bermerek terkenal. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses bagian dari golongan kelas atas adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan konsumen. (d) kemudahan:konsumen akan semakin puas apabila suatu produk atau jasa relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan

kualitas hidup para konsumen. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan konsumen. Menurut Rambat Lupiyoadi dalam salah satu studi mengenai *Service Quality* oleh Parasuraman dkk. (1988) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *Service Quality* sebagai berikut (Parasuraman dkk.,(1998). (a) berwujud (*tangible*): kualitas jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka indikator *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Berwujud atau bukti langsung (*tangible*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, personil atau pegawai, dan media komunikasi. (b) kehandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat atau tidak ada *error*. (b)keresponsifan (*responsiveness*):kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. (c)jaminan (*assurance*) kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen tanpa keragu-raguan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan. (d) Empati (*empathy*): kemampuan untuk peduli, memberikan perhatian kepada konsumen.

Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai lembaga negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja), sesuai UU No. 24 Tahun 2011

tentang BPJS, PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan dahulu bernama *Askes* Bersama BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2015.

Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran meliputi: (1) penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI), yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) terdiri dari: Pekerja penerima upah dan anggota keluarganya seperti pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI, Anggota Polri, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri, Pegawai swasta, Pekerja yang tidak termasuk di atas yang menerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. (3) Pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya seperti: Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan Pekerja yang tidak termasuk di atas yang bukan penerima upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan, (4) Bukan pekerja dan anggota keluarganya, (5) Investor, (6) Pemberi kerja, (7) Penerima pensiun terdiri dari: Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pension, Anggota TNI dan Polri yang berhenti dengan hak pension, Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pension, Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pension, Penerima pensiun lain, Janda, duda, dan anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pension, Veteran, Perintis kemerdekaan, Janda, duda, anak yatim piatu dari veteran atau

perintis kemerdekaan dan Bukan pekerja yang tidak termasuk di atas yang mampu membayar iuran

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan datanya observasi untuk mendapatkan data primer yang dilakukan pada pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang. Menurut Husein Umar (2011:51) observasi yaitu teknik menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.

Lokasi Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan, Sawahan Timur, Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. dan waktu penelitian dilakukan pada tanggal 1 oktober dan selesai pada tanggal 31 Oktober 2018. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil pada bulan September 2018 yaitu sebanyak 1449 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan pendekatan slovin dengan menggunakan rumus:

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

Dimana:

N = Ukuran populasi

n = Jumlah sampel

e = Proses kelonggaran tidak tentuan karena kesalahan pengambilan sampel

Dalam penelitian ini N = 1449, dan tingkat toleransi kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 0,1 maka jumlah sampel yaitu:

$$n = \frac{1449}{1 + 1449(0,1)^2}$$

n = 93.54 *dibulatkan menjadi* 100

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 orang.

Jenis Data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif sebagai berikut: data kualitatif dan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (skoring: baik sekali = 4, baik = 3, kurang baik = 2 dan tidak baik = 1) menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Teknik kuisisioner ini dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan yang harus langsung diisi oleh responden. Kuesioner disebarikan kepada pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang. Lembar kuisisioner berisikan data demografi dari pasien atau keluarga pasien yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Untuk menjawab pertanyaan tentang kepuasan konsumen pada BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil dapat memilih pilihan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan

Pertanyaan	Sifat Pertanyaan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dimaksudkan untuk menguji kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) instrument sebelum digunakan sebagai alat pengumpul data pada responden yang sebenarnya. (1)Uji Validitas, uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keakuratan data yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner. Menurut Husein Umar (2011:166) uji validitas berguna

untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS. Dikutip oleh Riduwan (2008:109) berkaitan dengan pengujian validitas instrumen Arikunto (1995) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Kaidah keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti kuesioner dapat dikatakan valid, namun jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti kuesioner dikatakan tidak valid. (2) Uji Reliabilitas Menurut Arikunto (2006:178) reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument yang cukup dapat dipercaya yang digunakan sebagai alat pengumpul karena instrument tersebut sudah baik. Untuk menentukan suatu instrument reliabel atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai α 0,7. Pengujian ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian, yaitu dengan cara: (1)Verifikasi Data, yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden. (2)Menghitung Nilai Jawaban Menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan. Kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SC = \frac{\sum Fi xi}{\sum Fi} \times 100\%$$

Dimana:

SC = Persentase hasil yang diperoleh

$\sum Fi xi$ = Frekuensi hasil yang diperoleh

$\sum Fi$ = Hasil rata-rata frekuensi yang dipilih responden

100% = Angka tetap persentase

Menghitung nilai rerata jawaban responden dengan rumus berikut:

$$\frac{\sum_{h=i}^n Xi}{n}$$

Dimana:

$$\sum_{h=i}^n Xi$$

= Skor total

n = Jumlah responden

Menghitung nilai TCR masing-masing kategori dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{5} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

5 = Nilai skor jawaban

Nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria (Arikunto, 2002:245) sebagai berikut :

- 1) Interval jawaban responden 81 - 100% = Puas
- 2) Interval jawaban responden 61 - 80% = Cukup Puas
- 3) Interval jawaban responden 41 - 60% = Agak Tidak Puas
- 4) Interval jawaban responden 21 - 40% = Tidak Puas
- 5) Interval jawaban responden $\leq 20\%$ = Sangat Tidak Puas

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu

kuesioner atau untuk menguji kesahihan setiap item pertanyaan dalam mengukur variabelnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Husein (2011:176) uji validitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu alat pengukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Untuk uji validitas ini digunakan bantuan SPSS versi 16.0 untuk N = 30 dengan alpha 0.05 maka $r_{tabel} = 0.361$ dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ instrumen dikatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ instrumen dikatakan tidak valid

Adapun hasil uji validitas kuesioner yang diteliti disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Item Pertanyaan 1	0.471	0.361	Valid
Item Pertanyaan 2	0.459	0.361	Valid
Item Pertanyaan 3	0.723	0.361	Valid
Item Pertanyaan 4	0.419	0.361	Valid
Item Pertanyaan 5	0.597	0.361	Valid
Item Pertanyaan 6	0.549	0.361	Valid
Item Pertanyaan 7	0.383	0.361	Valid
Item Pertanyaan 8	0.567	0.361	Valid
Item Pertanyaan 9	0.536	0.361	Valid
Item Pertanyaan 10	0.518	0.361	Valid
Item Pertanyaan 11	0.699	0.361	Valid
Item Pertanyaan 12	0.549	0.361	Valid
Item Pertanyaan 13	0.723	0.361	Valid
Item Pertanyaan 14	0.459	0.361	Valid
Item Pertanyaan 15	0.549	0.361	Valid
Item Pertanyaan 16	0.699	0.361	Valid
Item Pertanyaan 17	0.536	0.361	Valid
Item Pertanyaan 18	0.723	0.361	Valid
Item Pertanyaan 19	0.567	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 16.0

Pada Tabel di atas seluruh item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} (0.361) sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih Husein (2011:176). Reliabilitas dapat dikatakan menunjukkan konsistensi dari alat pengukur untuk mengukur didalam gejala yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Pada pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 16.0. Jika r alpha negatif dan kecil dari r_{tabel} itu berarti tidak reliabel atau tidak konsisten. Sedangkan bila r alpha positif dan besar dari r_{tabel} berarti reliabel atau konsisten, dengan $N = 30 = r_{tabel} = 0.361$

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.879	19

Sumber: Hasil Pengolahan dengan SPSS 16.0

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas penelitian ini dinyatakan angket kuesioner telah memenuhi syarat sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Penelitian

Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang. Dengan rumus Slovin maka didapat sampel sebanyak 100 orang, setelah dilakukan penelitian melalui kuesioner terhadap responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan, maka dapat dihasilkan sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	45	45%
2	Perempuan	55	55%
Total		100	100%

Sumber: Olah Data Primer (kuesioner) 2018

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa dari 100 kuesioner yang di sebarakan kepada pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang. Jadi seluruh sampel berjumlah 100 orang.

b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	≤25 tahun	39	39%
2	26-44 tahun	33	33%
3	45-60 tahun	23	23%
4	≥61 tahun	5	5%
Total		100	100%

Sumber: Olah Data Primer (kuesioner) 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa dari 100 responden, sebanyak 39 orang berusia ≤25 tahun. Sebanyak 33 orang berusia antara 26 sampai dengan 44 tahun, 23 orang berusia 45 sampai 60 tahun. Dan sebanyak 5 orang berusia lebih dari 61 tahun. Dapat di simpulkan bahwa pengunjung pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil didominasi oleh pasien berusia 1 sampai dengan 44 tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan status pekerjaan pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel 8:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Bekerja	57	57%
2	Tidak Bekerja	43	43%
Total		100	100%

Sumber: Olah Data Primer (kuesioner) 2018

Berdasarkan Tabel 8 dapat di lihat bahwa sebanyak 57 pasien memiliki status bekerja dan 43 pasien tidak bekerja. Jadi dapat disimpulkan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang tidak di dominasi oleh pasien yang memiliki pekerjaan maupun tidak memiliki pekerjaan.

Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan pengolahan data mentah dapat di interprestasikan berdasarkan setiap indikator lima dimensi pada kepuasan konsumen yang digunakan dalam kuesioner. Berikut adalah interpretasi dari data akhir hasil penelitian berdasarkan pada setiap indikator lima dimensi yang sangat erat kaitannya terhadap kepuasan konsumen pada RSUP M Djamil Padang yang telah siap dihitung data-datanya dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan 5 indikator Berwujud (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Indikator	5.00		4.00		3.00		2.00		1.00		n	%	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%							
Berwujud (<i>Tangible</i>)	24	24.00	58	58.00	17	17.00	1	1.00	0	0.00	100	100	405.00	4.05	81.00	PUAS	
	22	22.00	63	63.00	13	13.00	1	1.00	1	1.00	100	100	404.00	4.04	80.80	CUKUP	
	21	21.00	66	66.00	12	12.00	1	1.00	0	0.00	100	100	407.00	4.07	81.40	PUAS	
	17	17.00	57	57.00	23	23.00	1	1.00	2	2.00	100	100	386.00	3.86	77.20	CUKUP	
SKOR TOTAL													400.50	4.01	80.10	CUKUP	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	13	13.00	61	61.00	23	23.00	2	2.00	1	1.00	100	100	383.00	3.83	76.60	CUKUP	
	23	23.00	56	56.00	20	20.00	0	0.00	1	1.00	100	100	400.00	4.00	80.00	CUKUP	
	17	17.00	60	60.00	20	20.00	2	2.00	1	1.00	100	100	390.00	3.90	78.00	CUKUP	
	12	12.00	54	54.00	32	32.00	2	2.00	0	0.00	100	100	376.00	3.76	75.20	CUKUP	
SKOR TOTAL													387.25	3.87	77.45	CUKUP	
Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	10	10.00	75	75.00	13	13.00	0	0.00	2	2.00	100	100	391.00	3.91	78.20	CUKUP	
	18	18.00	51	51.00	26	26.00	4	4.00	1	1.00	100	100	381.00	3.81	76.20	CUKUP	
	11	11.00	58	58.00	29	29.00	1	1.00	1	1.00	100	100	377.00	3.77	75.40	CUKUP	
	15	15.00	44	44.00	36	36.00	4	4.00	1	1.00	100	100	368.00	3.68	73.60	CUKUP	
SKOR TOTAL													379.25	3.79	75.85	CUKUP	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	21	21.00	62	62.00	12	12.00	3	3.00	2	2.00	100	100	397.00	3.97	79.40	CUKUP	
	21	21.00	66	66.00	11	11.00	2	2.00	0	0.00	100	100	406.00	4.06	81.20	PUAS	
	17	17.00	51	51.00	26	26.00	5	5.00	1	1.00	100	100	378.00	3.78	75.60	CUKUP	
	20	20.00	61	61.00	17	17.00	0	0.00	2	2.00	100	100	397.00	3.97	79.40	CUKUP	
SKOR TOTAL													394.50	3.95	78.90	CUKUP	
Empati (<i>Empathy</i>)	22	22.00	48	48.00	23	23.00	4	4.00	3	3.00	100	100	382.00	3.82	76.40	CUKUP	
	18	18.00	59	59.00	20	20.00	1	1.00	2	2.00	100	100	390.00	3.90	78.00	CUKUP	
	13	13.00	65	65.00	19	19.00	0	0.00	3	3.00	100	100	385.00	3.85	77.00	CUKUP	
SKOR TOTAL													385.67	3.86	77.13	CUKUP	
TOTAL																77.89	CUKUP

Sumber: Olah Data Primer (kuesioner) 2018

Dapat dilihat dari Tabel 9 distribusi frekuensi diatas, analisis kepuasan pasien peserta BPJS pada instalasi rawat jalan poliklinik bedah RSUP M Djamil Padang rerata Tingkat Capaian Responden (TCR) tertinggi berada pada indikator *tangible* (berwujud) dengan persentase 80,10% dan Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah berada pada indikator *responsiveness* (keresponsifan) dengan persentase 75,85%, dijelaskan dimana pada indikator *responsiveness* (keresponsifan) staf medis dan karyawan RSUP M Djamil masih lambat dalam membantu dan memberikan jasa kepada pasien peserta BPJS. Informasi yang diberikan pun tidak jelas sehingga membuat pasien peserta BPJS yang akan berobat tidak paham. Ketika pasien ingin menanyakan informasi atau syarat administrasi berobat karyawan

RSUP M Djamil pun akan merasa sibuk untuk menanggapi pertanyaan atau permintaan pasien. Klaim persyaratan BPJS yang rumit membuat pasien peserta BPJS tidak puas atau tidak senang karena tidak tanggapnya karyawan rumah sakit untuk bersedia memberikan bantuan kepada pasien peserta BPJS tersebut.

Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada responden pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang didapatkan data-data yang disajikan berdasarkan lima dimensi dalam bentuk tabel distribusi frekuensi seperti berikut:

a. Indikator *Tangible* (berwujud)

Kualitas jasa yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, maka indikator *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra

penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Berwujud atau bukti langsung (*tangible*) meliputi penampilan fasilitas

fisik, peralatan atau perlengkapan, personil atau pegawai, dan media komunikasi.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan indikator *Tangible* (berwujud)

No	Pertanyaan	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Gedung rumah sakit bersih, indah, menarik, dan mewah	405	4.05	81%	PUAS
2	Adanya peralatan yang lengkap dan modern di rumah sakit	404	4.04	80.80%	CUKUP
3	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam	407	4.07	81.40%	PUAS
4	Adanya sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit	386	3.86	77.20%	CUKUP
Total		400.50	4.01	80.10	CUKUP

Sumber: Olah data Primer (kuesioner) 2018

Berdasarkan penelitian pada sampel 100 orang responden skor rata-rata pengukuran analisis kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil, pada indikator *Tangible* (berwujud) dengan rata-rata yaitu 4.01 dengan tingkat capaian responden 80.10%. Hal ini berarti tinjauan kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil adalah cukup puas. Berdasarkan semua pertanyaan pada indikator *Tangible*, item yang paling tinggi terdapat pada item pertanyaan nomor tiga dengan pertanyaan “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam” dengan rata rata yaitu 4.07 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81.40%. Nilai paling rendah

terdapat pada pertanyaan nomor empat dengan pertanyaan “Adanya sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit” dengan rata-rata 3.86 dan TCR 77.20%. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang ada di rumah sakit juga menjadi salah satu faktor yang membuat pasien senang dan puas.

b. Indikator *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya atau tidak ada *error*. Misalnya kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan jasa.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan indikator *Reliability* (kehandalan)

No	Pertanyaan	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Rumah sakit dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	383	3.83	76.60%	CUKUP
2	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik	400	4.00	80.00%	CUKUP
3	Adanya pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu dari pihak rumah sakit	390	3.90	78.00%	CUKUP
4	Ketika pasien mempunyai masalah pihak rumah sakit akan dengan senang hati menyelesaikan masalah tersebut	376	3.76	75.20%	CUKUP
Total		387.25	3.87	77.45%	CUKUP

Sumber: Olah data Primer (kuesioner) 2018

Pada indikator *Reliability* (kehandalan) skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3.87 dengan pencapaian respondennya yaitu 77.45%. Rata-rata jawaban dari pertanyaan yang paling tinggi yaitu terdapat pada pertanyaan nomor dua “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik” dengan rata-rata yaitu 4.00 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) yaitu 80.00%. Sedangkan item yang memiliki nilai paling rendah terdapat pada pertanyaan nomor empat dengan pertanyaan “Ketika pasien mempunyai masalah pihak rumah sakit akan dengan senang hati menyelesaikan masalah

tersebut” dengan rata-rata yaitu 3.76 dan Tingkat Capaian Responden 75.20%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien peserta BPJS merasa tidak puas dengan jasa yang diberikan oleh rumah sakit karena pihak rumah sakit tidak melayani pasien dengan baik, ikhlas, dan senang hati.

c. Indikator *Responsiveness* (keresponsifan)

Pada indikator *responsiveness* (keresponsifan) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi analisis kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil berdasarkan indikator *responsiveness* (keresponsifan):

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan indikator Responsiveness (keresponsifan)

No	Pertanyaan	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberitahukan pasien mengenai informasi yang tepat ketika akan memberikan pelayanan.	391	3.91	78.20%	CUKUP
2	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberi pelayanan untuk pasien dengan cepat dan segera.	381	3.81	76.20%	CUKUP
3	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien.	377	3.77	75.40%	CUKUP
4	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien	368	3.68	73.60%	CUKUP
Total		379.25	3.79	75.85%	CUKUP

Sumber: Olah data Primer (kuesioner) 2018

Pada Indikator *responsiveness* (keresponsifan) skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3.79 dan Tingkat Capaian Responden sebanyak 75.85%. Pertanyaan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu pada pertanyaan nomor satu “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberitahukan pasien mengenai informasi yang tepat ketika akan memberikan pelayanan” dengan rata-rata 3.91 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebanyak 78.20%. Sedangkan pertanyaan yang memiliki nilai paling rendah yaitu pertanyaan nomor empat “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien” dengan rata-rata 3.68 dan Tingkat Capaian Responden yaitu 73.60%.

d. Indikator Assurance (jaminan)

Pada indikator *assurance* jasa yang di berikan untuk menganalisis kepuasan konsumen adalah kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen tanpa keragu-raguan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan indikator Assurance (jaminan)

No	Pertanyaan	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Adanya rasa aman dan nyaman yang diberikan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan	397	3.97	79.40%	CUKUP
2	Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien	406	4.06	81.20%	PUAS
3	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersikap ramah kepada pasien	378	3.78	75.60%	CUKUP
4	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan	397	3.97	79.40%	CUKUP
Total		394.50	3.95	78.90%	CUKUP

Sumber: Olah data Primer (kuesioner) 2018

Pada indikator *assurance* skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3.95 dan Tingkat Capaian Responden yaitu 78.90% hal itu berarti analisis kepuasan dari segi jaminan pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil adalah cukup baik. Item pertanyaan yang memiliki nilai paling tinggi yaitu pertanyaan nomor dua “Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien” dengan skor rata-rata yaitu 4.06 dan Tingkat Capaian Responden yaitu 81.20%. Sedangkan item pertanyaan paling rendah

terdapat pada nomor tiga “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersikap ramah kepada pasien” dengan rata-rata 3.78 dan Tingkat Capaian Responden yaitu 75.60%.

e. Indikator Empathy (empati)

Indikator empati yakni kemampuan untuk peduli, sikap tegas namun penuh perhatian dari pelayan jasa untuk memberikan perhatian kepada konsumen, seperti mendahulukan kepentingan konsumen, melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen berdasarkan indikator Empathy (empati)

No	Pertanyaan	Skor Total	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien secara individual	382	3.82	76.40 %	CUKUP
2	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien	390	3.90	78.00 %	CUKUP
3	Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memahami kebutuhan setiap pasien.	385	3.85	77.00 %	CUKUP
Total		385.67	3.86	77.13 %	CUKUP

Sumber: Olah data Primer (kuesioner) 2018

Pada indikator *empathy* (empati) skor rata-rata yang diperoleh, yaitu 3.86 dan Tingkat Capaian Responden 77.13%. Hal ini berarti analisis kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil dalam kategori cukup puas, item pertanyaan yang memiliki nilai paling tinggi terdapat pada nomor dua “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien” dengan rata-rata 3.90 dan Tingkat Capaian Responden 78.00%. Dan item pertanyaan yang memiliki nilai paling rendah yaitu pertanyaan nomor satu “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien secara individual” dengan nilai rata-rata 3.82 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) 76.40%.

Pembahasan

Pembahasan dilakukan berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif, adapun unsur indikator kepuasan pasien peserta BPJS yang dilakukan oleh Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*

Indikator *tangible* memiliki nilai tertinggi di antara 4 indikator lainnya. Berdasarkan Tabel 8 diperoleh rata-rata (*mean*) untuk *tangible* pada pasien peserta BPJS yaitu 4.01 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 80.10% yang termasuk pada kriteria cukup puas, indikator *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Hal ini berarti sudah menunjukkan kualitas jasa yang diberikan rumah sakit melalui fasilitas fisik sudah menimbulkan kepuasan pada pasien, karena *tangible* sendiri merupakan suatu kualitas jasa yang tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba meliputi fasilitas fisik (gedung), personil/pegawai, teknologi (peralatan yang di gunakan) dan media komunikasi. Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriyanti (2013). Menurut setiawan (2011)

dalam Febriyanti (2013) *tangible* merupakan faktor yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan kepuasan pada pasien di rumah sakit. Dari semua pertanyaan pada indikator *tangible*, item yang mempunyai rata-rata skor tertinggi terdapat pada item nomor 3 dengan pertanyaan “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu rapi, bersih, dan seragam” dengan rata-rata sebesar 4.07 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81.40% yang termasuk pada kriteria puas. Hal ini berarti pasien peserta BPJS puas dan senang dengan penampilan dokter, staf medis dan karyawan Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil selalu berseragam rapi dan bersih.

Sedangkan *item* dengan rata-rata skor terendah pada yaitu pada pertanyaan nomor 4 dengan pernyataan “Adanya sarana komunikasi yang digunakan lengkap dan menarik di rumah sakit” dengan rata-rata 3.86 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77.20% yang termasuk pada kriteria cukup puas. Hal ini berarti sarana komunikasi yang digunakan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil masih kurang lengkap dan kurang menarik bagi pasien peserta BPJS. Menurut Rambat Lupiyoadi *tangible* (berwujud) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Namun dari hasil penelitian ini masih terdapat kelemahan rumah sakit dalam lingkungan rumah sakit, seperti kurangnya lahan parkir, bau ruangan rumah sakit atau ruang pemeriksaan yang begitu menyengat, sarana komunikasi di rumah sakit yang kurang lengkap

2. *Reliability*

Skor rata-rata indikator *reliability* adalah 3.87 dan tingkat capaian responden nya adalah 77.45% yang termasuk pada kategori cukup puas dan indikator

reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Hal ini berarti dalam memberikan jasa pihak rumah sakit sudah melakukan sesuai dengan yang dijanjikan. Dari 4 pertanyaan pada indikator *reliability*, rata-rata jawaban dari pernyataan yang paling tinggi yaitu terdapat pada pertanyaan nomor 6 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik” dengan rata-rata sebesar 4.00 dan tingkat capaian responden sebesar 80.00% dan masuk kategori cukup puas. Hal ini berarti dokter dan staf medis yang dimiliki Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan jasa dan layanan kepada pasien, sehingga pasien pun senang dan merasa puas berobat di rumah sakit dengan tenaga kerja yang terlatih dan mempunyai pengetahuan yang baik. Sedangkan pertanyaan dengan rata-rata skor terendah pada pertanyaan nomor 8 yaitu “Ketika pasien mempunyai masalah, pihak rumah sakit akan dengan senang hati menyelesaikan masalah tersebut” dengan rata-rata 3.76 dan tingkat capaian responden 75.20%. Jadi dalam memberikan jasa untuk menyelesaikan masalah, pasien tidak puas dengan kualitas jasa yang diberikan. Karena pihak rumah sakit melayani pasien peserta BPJS tidak dengan senang hati.

Menurut Abidin (2016) kehandalan petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan merupakan kualitas pelayanan jasa yang dapat dijadikan batu loncatan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penggunaannya dalam hal ini adalah pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Namun dari hasil penelitian ini masih terdapat kelemahan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga berdampak pada rasa puas pasien. Petugas rumah sakit menyelesaikan

permasalahan atau keluhan pasien dengan hati tidak senang, dan kurang simpatik

3. *Responsiveness*

Indikator ini memiliki skor rata-rata 3.79 dan memiliki tingkat capaian responden sebesar 75.85% yang termasuk pada kategori cukup puas dan indikator *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Rata-rata jawaban dari pertanyaan yang paling rendah yaitu terdapat pada pertanyaan nomor 12 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit tidak akan merasa sibuk untuk menanggapi permintaan pasien” dengan rata-rata 3.68 dan tingkat capaian responden sebesar 73.60%. Dan rata-rata jawaban yang paling tinggi adalah pertanyaan nomor 9 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberitahukan pasien mengenai informasi yang tepat ketika akan memberikan pelayanan” dengan rata-rata 3.91 dan tingkat capaian responden 78.20%. Jadi dalam memberikan jasa pihak rumah sakit harus lebih cepat dan tanggap dalam memberikan jasa kepada pasien karna pelayanan yang cepat pasien akan merasa puas.

Menurut Wijono (2005) dalam Febriyanti (2013) dalam memberikan jasa kesehatan, petugas kesehatan harus mampu bertanggung jawab dan bertanggung gugat terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Ini berarti tanggung jawab sangat diperlukan dari dokter, staf medis, dan karyawan terhadap tindakan kesehatan yang dilakukan kepada pasien. Namun pada penelitian ini masih terdapat kelemahan rumah sakit, karyawan rumah sakit melayani pasien sangat lambat, terkadang membuat pasien sering melontarkan kata kasar kepada karyawan rumah sakit. Terkadang beberapa karyawan terlihat sibuk dan banyak pekerjaan apabila pasien ingin menanyakan informasi mengenai klaim administrasi BPJS.

4. *Assurance*

Menurut Wijono (2005) dalam Febriyanti (2013) jaminan *assurance*

merupakan kepastian yang diberikan oleh pemberi pelayanan jasa terhadap pelanggan atau konsumennya, jaminan ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pemberi pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan diri pelanggan.

Indikator ini memiliki skor rata-rata 3.95 dan memiliki tingkat capaian responden sebesar 78.90% yang termasuk pada kategori cukup puas dan indikator *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Rata-rata jawaban dari pertanyaan yang paling tinggi yaitu terdapat pada pertanyaan nomor 14 “Kemampuan dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit dapat meyakinkan pasien” dengan rata-rata 4.06 dan tingkat capaian responden sebesar 81.20% dengan kategori puas. Hal ini berarti pasien peserta BPJS merasa puas dengan jaminan layanan yang diberikan rumah sakit. Keahlian dan kemampuan yang dimiliki dokter membuat pasien yakin dan percaya untuk berobat. Dan rata-rata jawaban yang paling rendah adalah pertanyaan nomor 15 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu bersikap ramah kepada pasien” dengan rata-rata 3.78 dan tingkat capaian responden 75.60%. Dalam memberikan jasa, sikap yang ditunjukkan karyawan kepada pasien tidak ramah, sehingga beberapa pasien merasa marah dan kesal terhadap sikap karyawan rumah sakit tersebut. Ketika melayani pasien banyak karyawan yang bersikap tidak ramah ketika melayani pertanyaan dari pasien yang tidak paham dengan administrasi pasien peserta BPJS yang rumit.

Menurut Rambat Lupiyoadi *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Namun pada penelitian masih ada kelemahan dari rumah sakit, kurang ramahnya sikap karyawan rumah sakit melayani pasien, karyawan bersikap dingin

dan terlihat marah dalam melayani pasien. Terlebih melayani pasien peserta BPJS untuk klaim administrasi BPJS.

5. *Empathy*

Indikator ini memiliki skor rata-rata 3.86 dan memiliki tingkat capaian responden sebesar 77.13% yang termasuk pada kategori cukup puas dan indikator *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Rata-rata jawaban dari pertanyaan yang paling tinggi yaitu terdapat pada pertanyaan nomor 18 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit selalu mengutamakan kepentingan pasien” dengan rata-rata 3.85 dan tingkat capaian responden sebesar 77.00% dengan kategori puas. Dan rata-rata jawaban yang paling rendah adalah pertanyaan nomor 117 “Dokter, staf medis, dan karyawan rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien secara individual” dengan rata-rata 3.85 dan tingkat capaian responden 77.00%.

Menurut Wiyono (2005) dalam Febriyanti (2013), salah satu faktor yang membuat pelanggan merasa puas terhadap kualitas jasa adalah faktor empati dari pemberi jasa. Berarti dalam penelitian ini pihak rumah sakit sudah memberikan perhatian dan kepedulian kepada pasien peserta BPJS yang berobat di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil. Namun dalam penelitian ini masih ada kelemahan dari pihak rumah sakit, yaitu karyawan rumah sakit tidak memberikan perhatian secara khusus atau individual pada pasien peserta BPJS.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang berada pada tingkat cukup puas dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77.89%. Dari tabel distribusi frekuensi kepuasan dijelaskan bahwa dimensi dengan kategori paling tinggi adalah dimensi

Tangible (berwujud) dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 80.10% dimana dalam kriteria cukup puas, dan dimensi yang mempunyai Tingkatan Capaian Responden (TCR) terendah adalah *Responsiveness* (keresponsifan) dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75.85% dimana dalam kriteria cukup puas. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Bedah RSUP M Djamil Padang masih harus ditingkatkan, karena berdasarkan hasil penelitian lima dimensi kepuasan memiliki Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan kriteria cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*. Poltekkes Makassar
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Baby Silvia Putri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. Universitas Islam Attahiriyah
- Desi Verania Umbara. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> diakses pada tanggal 1 November 2018
- <http://www.rsdjamil.co.id/> diakses pada tanggal 1 November 2018
- Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga
- Lovelock dan Lauren W. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Nia Lailatul Azmi. 2017. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kelas III di RSUD Pariaman Menggunakan Importance Performance Analysis dan Metode Quality Function Deployment*. Skripsi. UNP
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rinda Mustika Ningrum. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Keperawatan*. STIKES Hang Tuah Surabaya
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Yunia Wardi. 2016. *Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia*. Padang: Sukabina Press

