

# PERBANDINGAN PREFERENSI PESERTA BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DR. PIRNGADI DAN RUMAH SAKIT MARTHA FRISKA MEDAN TAHUN 2015

Oleh :

Wilda Try Wahyuni<sup>1</sup>, Abdul Jalil Amri Arma<sup>2</sup>, Maya Fitria<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Departemen Kependudukan dan Biostatistika FKM USU

<sup>2</sup>Dosen Departemen Kependudukan dan Biostatistika FKM USU

Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

Email: [will.awill@yahoo.com](mailto:will.awill@yahoo.com)

## ABSTRACT

*Dissatisfaction of BPJS members toward hospital service quality encourages them to have health service based on their preferences, so their need and hope is properly fulfilled. The objectives of this research are to identify and compare the preferences of BPJS members toward service quality in General Hospital of Dr. Pirngadi and Martha Friska Medan by using conjoint analysis.*

*There are 5 attributes of hospital services, i.e. reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible in which each attribute consists of sub Attribute and Level. The conjoint analysis is one of the methods for obtaining the level combination and most important attribute based on patients' preferences in which each hospital serves 50 BPJS patients and the sample was taken by purposive sampling method.*

*The result of this research indicates that the preferences of BPJS members toward service quality based on the sequences of the most important sub attributes between the General Hospital of Dr. Pirngadi and Martha Friska were responsiveness, assurance and empathy, while the differences were found on reliability and tangible. The level combination of the same sub attributes between those general hospitals were found on empathy attribute, and for the attribute of reliability, responsiveness, assurance, tangible, it produced the different combination.*

*It is suggested to the General Hospital of Dr. Pirngadi and Martha Friska to provide the health service based on the preferences of BPJS members and for the future study, it is suggested to apply the conjoint analysis in another health case.*

**Keywords :** *Preference of BPJS members, Conjoint Analysis, Service Quality*

## Pendahuluan

Di era pasar kompetitif, penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk memahami kebutuhan pasar dan mengidentifikasi keinginan konsumen sasaran dalam mutu jasa untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu perusahaan jasa haruslah lebih unggul daripada pesaingnya dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan para pesaingnya (Kotler, 2000).

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas

terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN).

Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Salah satu konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, terhitung pada tanggal 13 Februari 2015 sebanyak 137.743.318 jiwa

sudah terdaftar menjadi peserta BPJS kesehatan di Indonesia (BPJS Kesehatan, 13 Februari 2015). Sementara itu Jumlah kepesertaan masyarakat Sumatera Utara pada Jaminan Kesehatan Nasional yang dikelola BPJS kesehatan saat ini menembus angka 6 juta jiwa (SumutPos, 25 September 2014). Di kota medan sendiri masyarakat yang sudah terdaftar menjadi anggota BPJS kesehatan berjumlah 1.700.000 jiwa (Waspada online, 29 September 2014).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Ketidakpuasan peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan rumah sakit membuat mereka menginginkan pelayanan kesehatan yang didapatkan sesuai dengan preferensinya, agar kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik.

Dalam mengidentifikasi keinginan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa dibutuhkan “ilmu statistik” diantaranya adalah analisis multivariat yang melibatkan lebih dari dua variabel dimana pola hubungannya dapat bersifat dependen maupun independen. Pola hubungan dependen dalam analisisnya memerlukan variabel bebas dan variabel tergantung sedangkan pola hubungan independen tidak memerlukan adanya variabel tergantung. Salah satu teknik dalam analisis multivariat yaitu analisis konjoin (Sarwono, 2006).

Analisis konjoin merupakan salah satu analisis multivariat untuk membantu mendapatkan kombinasi ataupun komposisi atribut-atribut suatu produk atau jasa yang paling disukai konsumen (Green dan Wind, 2001). Dalam analisisnya peneliti terlebih dahulu harus membentuk produk atau pelayanan hipotetik yaitu dengan cara mengkombinasikan taraf-taraf dari setiap atribut. Dari kombinasi-kombinasi yang terbentuk selanjutnya responden diminta untuk memberikan peringkat terhadap setiap kombinasi (Hair, *et al*, 2010).

Analisis konjoin merupakan metode yang tepat digunakan untuk mengidentifikasi preferensi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu untuk mengetahui kepentingan relatif sejumlah aspek pelayanan kesehatan, bagaimana pasien membuat nilai pertukaran diantara aspek-aspek tersebut, dan total utilitas dari aspek tertentu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ryan dan Farrar, 2000).

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengidentifikasi dan membandingkan preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Umum Martha Friska Medan tahun 2015 menggunakan analisis konjoin untuk mengetahui kesukaan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan melakukan uji validasi dengan analisis korelasi antara variabel independen (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*) dengan variabel dependen (*overall preference*) (notoadmodjo, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang menjadi peserta BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan. Sampel yang diambil berjumlah 50 pasien untuk tiap-tiap rumah sakit dengan menggunakan teknik *purposive sampling method*.

Metode pengukuran dengan memberi *ranking* berskala ordinal (1-11) pada 11 situmuli yang dibentuk dari level subatribut masing-masing atribut kualitas pelayanan menggunakan *fractional factorial design* yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis konjoin.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Univariat

Karakteristik pasien Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan kepesertaan BPJS.

**Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015**

Karakteristik Responden	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
	N	%	N	%
Jenis Kelamin				
1. Laki-laki	25	50,0	26	52,0
2. Perempuan	25	50,0	24	48,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Umur				
1. 15-19 Tahun	2	4,0	1	2,0
2. 20-24 Tahun	4	8,0	3	6,0
3. 25-29 Tahun	5	10,0	2	4,0
4. 30-34 Tahun	6	12,0	10	20,0
5. 35-39 Tahun	5	10,0	4	8,0
6. 40-44 Tahun	6	12,0	7	14,0
7. 5-49 Tahun	4	8,0	4	8,0
8. $\geq$ 50 Tahun	18	36,0	19	38,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Pendidikan				
1. Tamat SD	3	6,0	15	30,0
2. Tamat SMP	9	18,0	8	16,0
3. Tamat SMA	26	52,0	23	46,0
4. D-3/S-1	12	24,0	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Pekerjaan				
1. Tidak Bekerja/IRT	21	42,0	20	40,0
2. Petani/Buruh	7	14,0	13	26,0
3. PNS/TNI/POLR I/Peg.BUMN	9	18,0	3	6,0
4. Wiraswasta	13	26,0	14	28,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
Peserta BPJS				
1. PBI	22	44,0	27	54,0
2. Non-PBI	28	56,0	23	46,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan jenis kelamin dari 50 responden masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi sama jumlahnya antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan yaitu sebanyak 25 responden (50,0%), sedangkan pada Rumah Martha Friska jenis kelamin laki-laki lebih tinggi yaitu sebanyak 26 responden (52,0%) dibanding jenis

kelamin perempuan sebanyak 24 responden (48,0%). Kelompok umur tertinggi pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi adalah  $\geq$  50 tahun sebanyak 18 responden (36,0%) sedangkan kelompok umur tertinggi pada Rumah Sakit Martha Friska  $\geq$  50 sebanyak 18 responden (38,0%). Pendidikan tertinggi pasien pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi adalah tamat SMA sederajat sebanyak 26 responden (52,0%), sedangkan tingkat pendidikan tertinggi pada Rumah Sakit Martha Friska adalah tamat SMA sederajat sebanyak 23 responden (46,0%). Responden terbanyak pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi adalah tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 21 responden (42,0%), sedangkan responden terbanyak pada Rumah Sakit Martha Friska adalah tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 20 responden (40,0%). Kepesertaan BPJS terbanyak pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi adalah peserta BPJS Non-PBI sebanyak 28 responden (56,0%), sedangkan kepesertaan BPJS terbanyak pada Rumah Sakit Martha Friska adalah peserta BPJS PBI sebanyak 27 responden (54,0%).

### Analisis Multivariat

Analisis multivariat menggunakan analisis konjoin untuk menggambarkan kombinasi subatribut dan level dari atribut yang menjadi preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan serta menentukan ketepatan prediksi (*predictive accuracy*) dari hasil konjoin dengan 11 stimuli (9 stimuli kualitas pelayanan dan 2 *holdout*).

## 1. Atribut *Reliability*

**Tabel 4.2 Hasil Analisis Konjoin Atribut *Reability* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Level	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
		Utility Estimate	Std. Error	Utility Estimate	Std. Error
Prosedur Pendaftaran	- Tidak membedakan pasien umum dan BPJS	0,838	0,505	0,260	0,493
	- Penerimaan pasien mudah dan cepat	0,698	0,505	1,287	0,493
	- Dapat dilakukan via telepon	-1,536	0,505	-1,547	0,493
Prosedur Pelayanan	- Tidak berbelit-belit	0,524	0,505	-0,800	0,493
	- Tidak memandang status sosial pasien	-0,669	0,505	-0,947	0,493
	- Sesuai dengan jadwal yang ditentukan	0,144	0,505	1,747	0,493
Kinerja Petugas Kesehatan	- Tindakan cepat dan kesiapan dokter melayani pasien	1,692	0,379	1,700	0,370
	- Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	-1,692	0,379	-1,700	0,370
(Constant)		5,372	0,379	5,573	0,370

Dari Tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bawah kombinasi atribut *reability* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut yaitu prosedur pendaftaran yang tidak membedakan pasien umum dan BPJS (0,838), prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (0,524), dan kinerja petugas kesehatan dengan tindakan cepat dan kesiapan dokter melayani pasien (1,629). Sedangkan

kombinasi atribut *reability* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Martha Friska dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut yaitu prosedur pendaftaran yang penerimaan pasien mudah dan cepat (1,287), prosedur pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan (1,747), dan kinerja petugas kesehatan dengan tindakan cepat dan kesiapan dokter melayani pasien (1,700).

**Tabel 4.3 Nilai Kepentingan Relatif Atribut *Reability* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Dr. Pirngadi	Martha Friska
	Nilai Kepentingan Relatif (%)	Nilai Kepentingan Relatif (%)
Prosedur Pendaftaran	34,719	32,182
Prosedur Pelayanan	27,255	33,695
Kinerja Petugas Kesehatan	38,026	34,123

Dari Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa nilai kepentingan relatif atribut *reability* dari masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi yang terbesar adalah kinerja petugas kesehatan sebesar 38,026%, kemudian prosedur pendaftaran sebesar 34,719%, dan

prosedur pelayanan 27,255%, sedangkan pada Rumah Sakit Martha Friska yang terbesar adalah kinerja petugas kesehatan sebesar 34,123%, kemudian prosedur pelayanan sebesar 33,695%, dan prosedur pendaftaran sebesar 32,182.

## 2. Atribut *Responsiveness*

**Tabel 4.4 Hasil Analisis Konjoin Atribut *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Level	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
		Utility Estimate	Std. Error	Utility Estimate	Std. Error
Respon terhadap Keluhan	- Tidak ada respon terhadap kritik/saran/keluhan pasien	-2,433	0,352	-2,851	0,151
	- Adanya respon terhadap kritik/saran/keluhan pasien	0,813	0,352	0,456	0,151
	- Adanya respon dan tindakan yang cepat terhadap kritik/saran/keluhan pasien	1,620	0,352	2,396	0,151
Efisiensi Tindakan	- Kesigapan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bertindak	0,247	0,352	-0,631	0,151
	- Durasi waktu tunggu yang singkat	-0,227	0,352	0,309	0,151
	- Ketepatan waktu dalam melaksanakan jadwal	-0,020	0,352	0,322	0,151
Penyampaian Informasi	- Disampaikan dengan jelas dan mudah mengerti oleh dokter dan perawat	0,635	0,264	0,713	0,113
	- Disampaikan dengan jelas dan mudah mengerti oleh petugas rumah sakit lainnya	-0,635	0,264	-0,713	0,113
(Constant)		5,542	0,264	5,713	0,113

Dari Tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa kombinasi atribut *responsiveness* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah respon terhadap keluhan yaitu adanya respon dan tindakan yang cepat terhadap kritik/saran/keluhan pasien (1,620), efisiensi tindakan yaitu kesigapan dokter dan petugas lainnya dalam bertindak (0,247), dan penyampaian informasi yang disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh dokter dan perawat

(0,635). Sedangkan Kombinasi atribut *responsiveness* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Martha Friska dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah respon terhadap keluhan yaitu adanya respon dan tindakan yang cepat terhadap kritik/saran/keluhan (2,396), efisiensi tindakan yaitu tepat waktu dalam melaksanakan jadwal (0,322), dan penyampaian informasi yang disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh dokter dan perawat (0,713).

**Tabel 4.5 Nilai Kepentingan Relatif Atribut *Responsiveness* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Dr. Pirngadi	Martha Friska
	Nilai Kepentingan Relatif (%)	Nilai Kepentingan Relatif (%)
Respon terhadap Keluhan	52,715	55,039
Efisiensi Tindakan	30,439	29,258
Penyampaian Informasi	16,846	15,703

Dari Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa nilai kepentingan relatif atribut *responsiveness* dari masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi yang terbesar adalah respon terhadap keluhan sebesar 52,715%, kemudian efisiensi tindakan sebesar 30,439%, dan

penyampaian informasi sebesar 16,846%, sedangkan pada Rumah Sakit Martha Friska yang terbesar adalah respon terhadap keluhan sebesar 55,039%, kemudian efisiensi tindakan sebesar 29,258%, dan penyampaian informasi sebesar 15,703%.

### 3. Atribut Assurance

**Tabel 4.6 Hasil Analisis Konjoin Atribut Assurance Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Level	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
		Utility Estimate	Std. Error	Utility Estimate	Std. Error
Reputasi Rumah Sakit	- Rumah sakit dikenal dengan sangat baik	0,156	0,497	1,558	0,292
	- Rumah sakit dikenal dengan cukup baik	0,942	0,497	1,118	0,292
	- Rumah sakit dikenal dengan kurang baik	-1,098	0,497	-2,676	0,292
Komunikasi	- Adanya komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien	1,078	0,373	0,977	0,219
	- Adanya komunikasi yang efektif antara perawat dan petugas lainnya dengan pasien	-1,078	0,373	-0,977	0,219
Citra Pelayanan	- Petugas rumah sakit yang terampil dan profesional	-0,651	0,497	-0,962	0,292
	- Petugas rumah sakit yang ramah dan menarik	0,096	0,497	0,798	0,292
	- Petugas rumah sakit yang berwawasan luas dan bertanggung jawab	0,556	0,497	0,164	0,292
(Constant)		5,565	0,373	5,723	0,219

Dari Tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa kombinasi atribut *assurance* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah reputasi rumah sakit yaitu rumah sakit dikenal dengan cukup baik (0,942), komunikasi yaitu adanya komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien (1,078), dan citra pelayanan yaitu petugas rumah sakit yang berwawasan luas dan bertanggung jawab

(0,556). Kombinasi atribut *assurance* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Martha Friska dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah reputasi rumah sakit yaitu rumah sakit dikenal dengan sangat baik (1,558), komunikasi yaitu adanya komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien (0,977), dan citra pelayanan yaitu petugas rumah sakit yang ramah dan menarik (0,798).

**Tabel 4.7 Nilai Kepentingan Relatif Atribut Assurance Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Dr. Pirngadi	Martha Friska
	Nilai Kepentingan Relatif (%)	Nilai Kepentingan Relatif (%)
Reputasi Rumah Sakit	45,420	54,816
Komunikasi	23,987	19,068
Citra Pelayanan	30,593	26,116

Dari Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai kepentingan relatif atribut *assurance* dari masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi yang terbesar adalah reputasi rumah sakit sebesar 45,420%, kemudian citra pelayanan sebesar 30,593%, dan komunikasi sebesar 23,987%,

sedangkan pada Rumah Sakit Martha Friska yang terbesar adalah reputasi rumah sakit sebesar 54,816%, kemudian citra pelayanan sebesar 26,116%, dan komunikasi sebesar 19,068%.

#### 4. Atribut *Emphaty*

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Konjoin Atribut *Emphaty* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Level	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
		Utility Estimate	Std. Error	Utility Estimate	Std. Error
Sikap dan Perilaku Petugas Rumah Sakit	- Sikap dan perilaku dokter yang baik	1,433	0,276	1,440	0,142
	- Sikap dan perilaku perawat yang baik	-0,153	0,276	-0,240	0,142
	- Sikap dan perilaku petugas lainnya yang baik	-1,280	0,276	-1,200	0,142
Suport Petugas Rumah Sakit	- Dokter selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada pasien	2,067	0,276	1,893	0,142
	- Dokter dan perawat kadang-kadang memberikan dorongan dan motivasi kepada pasien	0,207	0,276	0,607	0,142
	- Dorongan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kesembuhan pasien	-1,280	0,276	-2,500	0,142
Perhatian kepada Pasien	- Petugas rumah sakit peka terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	1,155	0,207	1,430	0,106
	- Petugas rumah sakit kurang peka terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	-1,155	0,207	-1,430	0,106
(Constant)		5,522	0,207	5,423	0,106

Dari Tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bawah kombinasi atribut *emphaty* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah sikap dan perilaku petugas rumah sakit yaitu sikap dan perilaku dokter yang baik (1,433), suport petugas rumah sakit dimana dokter selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada pasien (2,067), dan perhatian kepada pasien yaitu petugas rumah sakit peka terhadap keluhan dan kebutuhan

pasien (1,155). Kombinasi atribut *emphaty* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Martha Friska dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah sikap dan perilaku petugas rumah sakit yaitu sikap dan perilaku dokter yang baik (1,440), suport petugas rumah sakit dimana dokter selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada pasien (1,893), dan perhatian kepada pasien yaitu petugas rumah sakit peka terhadap keluhan dan kebutuhan pasien (1,430).

**Tabel 4.9 Nilai Kepentingan Relatif Atribut *Emphaty* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Dr. Pirngadi	Martha Friska
	Nilai Kepentingan Relatif (%)	Nilai Kepentingan Relatif (%)
Sikap dan Perilaku Petugas Rumah Sakit	33,158	29,520
Suport Petugas Rumah Sakit	44,840	44,242
Perhatian kepada Pasien	22,002	26,238

Dari Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa nilai kepentingan relatif atribut *emphaty* dari masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi yang terbesar adalah suport petugas rumah sakit sebesar 44,840%, kemudian sikap dan perilaku petugas rumah sakit sebesar 33,158%, dan perhatian kepada pasien sebesar 22,002%, sedangkan pada Rumah

Sakit Martha Friska yang terbesar adalah suport petugas rumah sakit sebesar 44,242%, kemudian sikap dan perilaku petugas rumah sakit sebesar 29,520%, dan perhatian kepada pasien sebesar 26,238%.

## 5. Atribut *Tangible*

**Tabel 4.10 Hasil Analisis Konjoin Atribut *Tangible* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Level	Dr. Pirngadi		Martha Friska	
		Utility Estimate	Std. Error	Utility Estimate	Std. Error
Fasilitas Kesehatan	- Fasilitas pemeriksaan tersedia lengkap dan canggih	2,100	0,034	1,453	0,058
	- Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat kesehatan	0,205	0,034	0,060	0,058
	- Obat-obat yang tersedia lengkap	-2,305	0,034	-1,513	0,058
Fasilitas Pelengkap	- Fasilitas pelengkap menunjang pelayanan kesehatan (ruang tunggu, kantin, taman, dan tempat parkir)	1,675	0,025	1,845	0,043
	- Fasilitas pelengkap tidak semuanya ada	-1,675	0,025	-1,845	0,043
Penampilan Petugas Rumah Sakit	- Penampilan dokter bersih dan rapi	0,427	0,034	0,067	0,058
	- Penampilan perawat bersih dan rapi	-0,619	0,034	-0,860	0,058
	- Penampilan seluruh petugas rumah sakit bersih dan rapi	0,192	0,034	0,793	0,058
Lokasi Rumah Sakit	- Strategis dan mudah ditemukan	0,388	0,034	-0,847	0,058
	- Dekat dengan tempat tinggal pasien	-0,481	0,034	1,600	0,058
	- Memiliki akses yang banyak menuju rumah sakit	0,094	0,034	-0,753	0,058
(Constant)		5,322	0,025	5,432	0,043

Dari Tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bawah kombinasi atribut *tangible* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah fasilitas kesehatan yaitu fasilitas pemeriksaan tersedia lengkap dan canggih (2,100), fasilitas pelengkap yaitu fasilitas pelengkap menunjang pelayanan kesehatan (ruang tunggu, kantin, taman, dan tempat parkir) (1,675), penampilan petugas rumah sakit dimana penampilan dokter bersih dan rapi (0,427), dan lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah ditemukan (0,388).

Kombinasi atribut *tangible* yang menjadi preferensi pasien BPJS di Rumah Sakit Martha Friska dapat dilihat dari nilai kegunaan (*utility estimate*) yang paling tinggi dari level masing-masing subatribut adalah fasilitas pemeriksaan tersedia lengkap dan canggih (1,453), fasilitas pelengkap yaitu fasilitas pelengkap menunjang pelayanan kesehatan (ruang tunggu, kantin, taman, dan tempat parkir) (1,845) , penampilan petugas rumah sakit dimana penampilan seluruh petugas rumah sakit bersih dan rapi (0,793), dan lokasi rumah sakit yang dekat dengan tempat tinggal pasien (1,600).

**Tabel 4.11 Nilai Kepentingan Relatif Atribut *Tangible* Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska**

Subatribut	Dr. Pirngadi	Martha Friska
	Nilai Kepentingan Relatif (%)	Nilai Kepentingan Relatif (%)
Fasilitas Kesehatan	37,836	27,102
Fasilitas Pelengkap	28,470	29,030
Penampilan Petugas Rumah Sakit	14,956	16,544
Lokasi Rumah Sakit	18,739	27,324

Dari Tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa nilai kepentingan relatif atribut *tangible* dari masing-masing rumah sakit, pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi yang

terbesar adalah fasilitas kesehatan sebesar 37,836%, kemudian fasilitas pelengkap sebesar 28,470%, lokasi rumah sakit sebesar 18,739%, dan penampilan petugas

rumah sakit sebesar 14,956%, sedangkan pada Rumah Sakit Martha Friska yang terbesar adalah fasilitas pelengkap sebesar 29,030%, kemudian lokasi rumah sakit sebesar 27,324%, fasilitas kesehatan sebesar 27,102%, dan penampilan petugas rumah sakit 16,544%.

### Uji Validasi Hasil Output

Uji validasi hasil analisis konjoin dapat dilihat dari korelasi Kendall's tau bertujuan untuk mengetahui angka korelasi dan mengukur tingkat ketepatan prediksi (predictive accuracy) antara hasil *ranking* estamisi dengan hasil *ranking* aktual.

Tingkat ketepatan prediksi seluruh atribut kualitas pelayanan yaitu terdapat korelasi yang kuat antara hasil analisis konjoin dengan preferensi pasien peserta BPJS Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska yang sesungguhnya.

### Perbandingan preferensi Peserta BPJS di Rumah Sakit DR. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska

Dalam perbandingannya, preferensi peserta BPJS berdasarkan nilai kepentingan relatif pada atribut *reliability* berbeda antara kedua rumah sakit tersebut demikian juga pada kombinasi subatribut dan level yang dilihat melalui nilai kegunaan (*utility estimate*) tertinggi. Pada atribut *responsiveness* urutan nilai kepentingan relatif sama dengan persentase yang berbeda antara kedua rumah sakit tetapi pada kombinasi subatribut dan level berbeda. Begitu juga pada atribut *assurance* urutan nilai kepentingan relatif sama dengan persentase yang berbeda antara kedua rumah sakit tetapi pada kombinasi subatribut dan level berbeda. Lain halnya dengan atribut *emphaty* urutan nilai kepentingan relatif dan kombinasi subatribut dan level sama antara kedua rumah sakit dengan persentase dan nilai kegunaan (*utility estimate*) yang berbeda. Sedangkan pada atribut *tangible* nilai kepentingan relatif berbeda antara kedua

rumah sakit tersebut demikian juga pada kombinasi subatribut dan level yang dihasilkan.

### Kesimpulan

1. Faktor atau atribut yang menjadi model preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Tahun 2015 yaitu atribut *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Masing-masing atribut terdiri dari subatribut dan level.
2. Analisis konjoin menghasilkan nilai kepentingan relatif subatribut yang menggambarkan subatribut terpenting dari masing-masing atribut yang menjadi model preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015 .
3. Hasil analisis konjoin mendapatkan kombinasi atribut kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015 yang paling disukai oleh peserta BPJS pengguna layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.
4. Tingkat ketepatan prediksi seluruh atribut kualitas pelayanan yaitu terdapat korelasi yang kuat antara hasil analisis konjoin dengan preferensi pasien peserta BPJS Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska yang sesungguhnya.
5. Preferensi peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan berdasarkan urutan subatribut terpenting yang sama antara Rumah Sakit Dr. Pirngadi dan Rumah Sakit Martha Friska terdapat pada atribut *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sedangkan yang berbeda terdapat pada atribut *reliability* dan *tangible*. Kombinasi level dari subatribut yang sama antara kedua rumah sakit tersebut hanya pada atribut *emphaty*, pada atribut *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

*tangible* menghasilkan kombinasi yang berbeda.

### Saran

1. Bagi Rumah Sakit Dr. Pirngadi sebaiknya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan preferensi pasien peserta BPJS pengguna layanan di rumah sakit tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Dr. Pirngadi.
2. Bagi Rumah Sakit Martha Friska sebaiknya dapat melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan preferensi pasien peserta BPJS pengguna layanan di rumah sakit tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Martha Friska.
3. Bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji dan menerapkan analisis konjoin agar mencari kasus lain yang berhubungan dengan kesehatan dan menggunakan metode analisis konjoin yang lain seperti *Adaptive Conjoint* atau *Choice-Based Conjoint* dengan skala ukur *Rating* menggunakan perangkat statistik yang lain pula seperti SAS atau MINITAB.

### Daftar Pustaka

BPJS Kesehatan. 2015. [http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/page\\_s/detail/2014/11](http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/page_s/detail/2014/11) diakses 13 Februari 2015.

Hair, Joseph F. Jr, William C. Black, Barry J. Babin, Roplh E. Andreson. 2010. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, Philip & Susanto A.B. & . 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 1. Jakarta: PT Salemba Empat.

Kuhfeld, Warren F. 2000. *Conjoint Analysis Example*, SAS Institut, Inc. <http://warrenkuhfeld.sawtoothsoftware.com/2000/10/conjoint-analysis-example.html>. Diakses tanggal 18 Februari 2015.

Mayendra. 2013. *Teori Preferensi Konsumen*. <http://derrymayendra.blogspot.com/2013/06/teori-preferensi-konsumen.html>.

[com/2013/06/teori-preferensi-konsumen.html](http://derrymayendra.blogspot.com/2013/06/teori-preferensi-konsumen.html). Diakses 27 Februari 2015.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Peraturan badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Nomor 1 Tahun 2014. *Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan*. 2014.

Ross, Avery, Foss. 2003. *Views of older people on cataract surgery options: an assesment of preferences by conjoint analysis*. *Journal of Quality safety heal Care*.

Ryan, Mandy, & Shelley Farrar. 2000. *Using Conjoint Analysis to Elicit Preferences for Health Care*. *British Medical Journal*.

Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sarwono, J. 2006. *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

-----, 2009. *Statistik itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Suara.com. 18 Desember 2014. *Setahun Beroperasi Rapor BPJS Diwarnai Nilai Kuning*.

<http://www.suara.com/health/2014/12/18/163809/setahun-beroperasi-rapor-bpjs-diwarnai-nilai-kuning>. Diakses 13 Februari 2015.

SumutPos. 2 Januari 2014. *BPJS di Sumut Launching*. <http://sumutpos.co/2014/01/72042/bpjs-di-sumat-launching>. Diakses 13 Februari 2015.

-----, 25 September 2014. *Peserta BPJS Kesehatan di Sumut Tembus 6 Juta*. <http://sumutpos.co/2014/09/86825/peserta-bpjs-kesehatan-di-sumut-tembus-6-juta>.

Diakses 13 Februari 2015.

Supranto, J. 2010. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 24 Tahun 2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 2011.

Waspada Online. 29 September 2014. *1.700.000 Warga Medan masuk BPJS*. [http://www.waspada.co.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=336968:170000-warga-medan-masuk-bpjs&catid=14:medan&Itemid=27](http://www.waspada.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=336968:170000-warga-medan-masuk-bpjs&catid=14:medan&Itemid=27). Diakses 13 Februari 2015.