

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN BPJS
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

Risma A. Simanjuntak, Yenni Purwasih
*Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri
Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta*

ABSTRACT

Health is one of the most important necessity in society. That is why so many service industries in health sector, both governmental and private. It has the impact for the bussiness competition between the hospitals as the service actor. For that reason, every hospitals need to increase the service quality to feed the patients' satisfaction.

Base on the result of the initial observation such as the interview with some BPJS' patients, and by observing in social media, the result shows that more than 20 comments tell that they have not satisfied yet with the BPJS' service in RSUD XXX, and still many complaints to BPJS's service. The complaints such as the doctor didn't want to hear the patient's grievance; the advance medical tool such as rontgen still inadequate, and the last is the medicine in the pharmacy is still not complete. For those reasons, the service quality measurement is needed to be done to know how to improve the BPJS' service to become as patient's wishes using Importance Performance Analysis and QFD (Quality Function Deployment). Importance Performance Analysis is the most effective method to analyze the patients' satisfaction with their expectation, and QFD is used to contrive the service quality improvement correspond with the customer's requirements and also the capability of the hospital's management.

The results of the research show that from 35 service quality attributes, there are 9 priority attributes that should be fixed by the hospital. Service attribute that has the highest priority to be fixed is the completeness of medicine in pharmacy for BPJS' patients with the precentage 16,35%. After that, technical actions with the highest priority is the evaluation of nurse and doctor performance (0,282), and make the clear S.O.P for the health workers (0,242).

Key words : *Quality, Importance Performance Analysis , Quality FunctionDeployment (QFD).*

INTISARI

Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Untuk itu banyak berdiri industri jasa di bidang kesehatan, baik negeri maupun swasta. Tentunya hal ini akan menyebabkan terjadi persaingan bisnis antar rumah sakit sebagai industri pemberi jasa. Untuk itu setiap rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan awal berupa wawancara dengan beberapa pasien BPJS serta pengamatan melalui berbagai media sosial di dapat sebanyak lebih dari 20 komentar merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten XXX dan masih adanya keluhan mengenai pelayanan BPJS. Keluhan tersebut berupa dokter tidak bersedia mendengarkan keluhan pasien, ketersediaan peralatan kesehatan modern seperti rongten yang kurang memadai, serta obat-obatan yang ada di apotek belum lengkap. Untuk itu perlu dilakukan pengukurankualitas pelayanan untuk mengetahui serta meningkatkan sistem pelayanan BPJS Kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan QFD (Quality Function Deployment). Importance Performance Analysis merupakan metode yang efektif untuk menganalisa kepuasan dengan kepentingan pelanggan sedangkan QFD digunakan untuk merancang perbaikan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan serta kemampuan pihak manajemen rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 35 atribut pelayanan kualitas terdapat 9 atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh rumah sakit. Atribut pelayanan yang memiliki prioritas bobot tertinggi untuk dilakukan perbaikan adalah atribut kelengkapan obat-obatan di apotek bagi pasien BPJS dengan nilai bobot sebesar 16,35%. Sedangkan tindakan teknis yang mendapat prioritas utama adalah evaluasi kinerja perawat dan doter (0,282), dan membuat SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan (0,242).

Kata Kunci: *Kualitas, ImportancePerformance Analysis, Quality FunctioDeployment (QFD).*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten XXX merupakan rumah sakit rujukan dari puskesmas, dokter, dan pusat pelayanan swasta yang ada di wilayah Kabupaten XXX yang menyediakan layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang tentunya mampu meringankan beban pasien yang memiliki kartu BPJS. Salah satu misinya yaitu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Usaha untuk mewujudkan misi tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal berupa wawancara dengan beberapa pasien BPJS serta pengamatan melalui berbagai media sosial di dapat sebanyak lebih dari 20 komentar merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten XXX dan masih adanya keluhan mengenai pelayanan BPJS. Keluhan tersebut berupa dokter tidak bersedia mendengarkan keluhan pasien, ketersediaan peralatan kesehatan modern seperti rontgen yang kurang memadai, serta obat-obatan yang ada di apotek belum lengkap.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui serta meningkatkan sistem pelayanan BPJS Kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan tersebut adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan baik. Hasil dari pengukuran tersebut kemudian diolah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* sebagai *voice of customer* dalam pembuatan *House of Quality*. Dari *House of Quality* akan diketahui bagaimana hubungan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan dan kepentingan para konsumen serta upaya apa yang harus dilakukan dan diprioritaskan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation (importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan (*performace*) dilihat dari atribut terkait. Tahap-tahap yang dilakukan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

- Tahap rekapitulasi jawaban responden
- Tahap perhitungan skor kinerja dan kepentingan
- Menghitung rata-rata skor kinerja dan kepentingan
- Menghitung tingkat kesesuaian
- Menghitung rata-rata tingkat kesesuaian
- Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Quality Function Deployment (QFD)

Menurut Tjiptono (2001) QFD merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektivitas maksimum.

Output yang dihasilkan dari metode *Quality Function Deployment* ini adalah rumah kualitas (*house of quality*). Dalam perancangan rumah kualitas terdapat beberapa tahapan, yaitu:

1. Penentuan matrik kebutuhan pelanggan
2. Pembuatan matrik perencanaan
3. Penentuan matrik karakteristik teknis
4. Penentuan matrik hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis
5. Penentuan prioritas respon teknis
6. Penentuan matrik korelasi karakteristik teknis

METODE PENELITIAN

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi Kuisisioner

Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian. Bagian pertama berisi tentang data pribadi responden yang terdiri dari informasi nama, jenis pekerjaan, usia dan frekuensi. Informasi mengenai frekuensi menggunakan layanan BPJS sekurang-kurangnya dua kali. Bagian kedua memuat pertanyaan untuk mengidentifikasi tingkat kinerja serta tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah. Atribut pertanyaan yaitu sebanyak 35 atribut dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Atribut pertanyaan :

Tabel 1. Atribut Pertanyaan

No	Atribut	Kinerja				Kepentingan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Adanya petunjuk arah yang jelas untuk loket administrasi pasien BPJS	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Ketepatan prosedur/tahap penerimaan pasien yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien BPJS	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Adanya loket informasi khusus bagi pasien BPJS	1	2	3	4	1	2	3	4
...	...								
33	Kenyamanan fasilitas ruang periksa pasien	1	2	3	4	1	2	3	4
34	Ketersediaan kotak saran	1	2	3	4	1	2	3	4
35	Ketersediaan peralatan kesehatan modern bagi pasien (rongten, usg, ct scan)	1	2	3	4	1	2	3	4

b. Pengumpulan Data

Data yang diambil dalam penelitian ini meliputi data umum perusahaan, data jumlah peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) serta data hasil kuisioner yang berupa data tingkat kinerja dan kepentingan pasien BPJS terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten XXX.

c. Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengujian data kemudian dilakukan proses pengolahan data

PEMBAHASAN

Kuisioner disebarkan ke 100 responden. Dari jumlah tersebut, terdapat 3 kuisioner yang tidak sesuai dengan kriteria pengisian kuisioner. Sehingga dilakukan perhitungan ukuran sampel untuk mengetahui apakah jumlah kuisioner yang disebarkan tersebut dapat mewakili suatu populasi yang ada, yaitu:

- Data yang terisi penuh (p) : 97 kuisioner
- Data yang tidak terisi penuh (q) : 3 kuisioner
- Tingkat kepercayaan : 95%
- *Sampling error* (e) : 5%
- Tingkat keberartian (α) : 5%
- Nilai kurva normal $Z_{\alpha/2} = Z_{0,05/2}$: 1,96

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 x (\hat{p}) (\hat{q}) = \left[\frac{1,96}{0,05} \right]^2 x (0,97) (0,03)$$

$$n = 44,72 \approx 45 \text{ kuisioner}$$

Jadi, jumlah kuisioner yang kembali sebanyak 45 lembar sudah dapat mewakili populasi dan melakukan uji validasi dan uji realibilitas .

1. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

a. Penilaian tingkat kesesuaian membandingkan skor kinerja dan skor kepentingan

Pada metode ini terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas pelayanan yang diukur adalah tingkat kesesuaian yang dilakukan dengan membandingkan skor kinerja dengan skor kepentingan . Untuk mengetahui tingkat kesesuaian responden terdapat empat tahap yaitu (1). Tahap rekapitulasi jawaban responden, (2) tahap perhitungan skor kinerja dan kepentingan, (3) Menghitung rata rata skor kinerja dan kepentingan , (4) Menghitung tingkat kesesuaian. Hasilnya seperti tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja		Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)
	Xi	Rata-rata	Yi	Rata-rata	
1	301	3,10	348	3,59	86,49
2	263	2,71	340	3,51	77,35
3	177	1,82	359	3,70	49,30

33	270	2,78	356	3,67	75,84
34	250	2,58	325	3,35	76,92
35	250	2,58	380	3,92	65,79

b. Penentuan rata rata tingkat kesesuaian

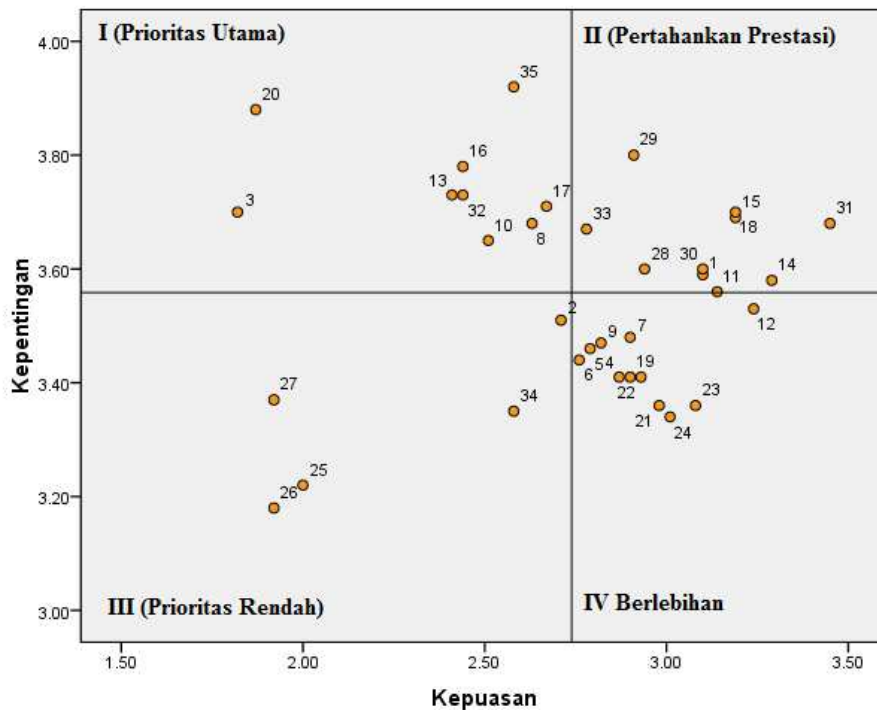
Apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai rata rata tingkat kesesuaian maka perlu adanya perbaikan (action) dan apabila tingkat kesesuaian lebih besar dari nilai rata rata tingkat kesesuaian maka atribut tersebut perlu dipertahankan. Hasil nilai rata rata tingkat kesesuaian seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Rata-rata Tingkat Kesesuaian (%)	Perbaikan dan Pertahankan
1	86,49	77,12	Pertahankan
2	77,35	77,12	Pertahankan
3	49,30	77,12	Perbaikan
-	-	-	-
33	75,84	77,12	Perbaikan
34	76,92	77,12	Perbaikan
35	65,79	77,12	Perbaikan

c. Diagram Importance Performance Analysis

Berdasarkan perhitungan rata rata tingkat kesesuaian dibuatlah diagram. Dengan membagi 4 (empat) bagian. Dari hasil diagram Importance Performance Analysis kemudian dianalisis dalam empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Berdasarkan hasil diagram terdapat 9 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Atribut-atribut yang terletak pada kuadran I yaitu 9 atribut dianggap sangat penting oleh pasien BPJS Namun kondisi pada saat ini belum memuaskan atau belum sesuai dengan keinginan pasien BPJS. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran I adalah:

- Adanya loket informasi khusus bagi pasien BPJS

- Kesigapan perawat dalam menangani pasien BPJS
- Ketepatan dan kesesuaian jadwal perawat dalam memberikan pelayanan bagi pasien BPJS
- Ketepatan dan kesesuaian jadwal dokter dalam memberikan pelayanan
- Kesiapan dokter yang selalu ada di tempat tugasnya jika diperlukan
- Dokter selalu memantau kondisi pasien
- Kelengkapan obat-obatan di apotik bagi pasien BPJS
- Ketersediaan toilet yang bersih dilingkungan rumah sakit
- Ketersediaan peralatan kesehatan modern bagi pasien (rongten, usg, ct scan)

d. Pengukuran kepuasan pelanggan

Berdasarkan diagram pada gambar 1 diketahui bahwa jumlah atribut sudah memuaskan bagi pasien) terdapat pada kuadran II dan IV berjumlah 21 atribut dan atribut yang masih belum memuaskan bagi pasien terdapat pada kuadran I dan III berjumlah 14 atribut sehingga dapat dihitung presentase tingkat kepuasan pasien yang diberikan oleh rumah sakit yaitu atribut memuaskan $21/35 \times 100\% = 60\%$ dan atribut belum memuaskan $= 14/35 \times 100\% = 40\%$. Maka penilaian berdasarkan kelas interval 41-60 dengan penilain cukup.

2. Perancangan *Quality Function Deployment*

Perancangan *Quality Function Deployment* ini dilakukan dengan pembuatan *House of Quality*. *House of Quality* ini digunakan untuk menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan suatu perusahaan. Kebutuhan pelanggan atau yang disebut dengan *voice of customer* tersebut diperoleh berdasarkan hasil dari diagram IPA yang menjadi prioritas utama perbaikan dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil prioritas perbaikan atribut layanan akan digunakan dalam tahap pembuatan matrik perencanaan (*planning matrix*) dalam rumah kualitas (*house of quality*). Dari 35 atribut layanan yang diperoleh dari diagram cartesius hanya ada 9 atribut yang akan dilakukan perbaikan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan hasil perhitungan dalam *planning matrix* yang melibatkan nilai kepentingan pasien dari masing-masing atribut layanan, nilai kepuasan pasien, nilai target, serta nilai sales point diketahui bahwa atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah atribut “kelengkapan obat-obatan di apotek bagi pasien BPJS” dengan nilai bobot sebesar 16,35%. Prioritas kedua untuk dilakukan perbaikan terletak pada atribut “Kesiapan dokter yang selalu ada di tempat tugasnya jika diperlukan” dengan nilai bobot 20,21%.

Setelah ditentukan prioritas kebutuhan pelanggan, kemudian dilakukan penentuan prioritas respon teknis. Respon teknis merupakan jawaban yang diberikan oleh manajemen perusahaan untuk menanggapi kebutuhan pelanggan. Respon teknis yang ditetapkan oleh perusahaan terdiri dari:

- Menyediakan loket informasi khusus bagi pasien BPJS
- Pengecekan secara berkala ketersediaan obat di apotek
- Evaluasi kinerja perawat dan dokter
- Pembuatan form piket membersihkan kamar mandi
- Pengecekan kesesuaian jadwal perawat dan dokter
- Penambahan tenaga kesehatan
- Penambahan alat kesehatan modern secara berkala
- Membuat SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan
- Membuat diagram alir pelayanan pasien BPJS

Respon teknis tersebut kemudian diprioritaskan dengan mencari nilai *Contribution* dan nilai *Normalized Contribution*. Hasil penentuan prioritas respon teknis dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 4. Prioritas Respon Teknis Sesuai Urutan Prioritas

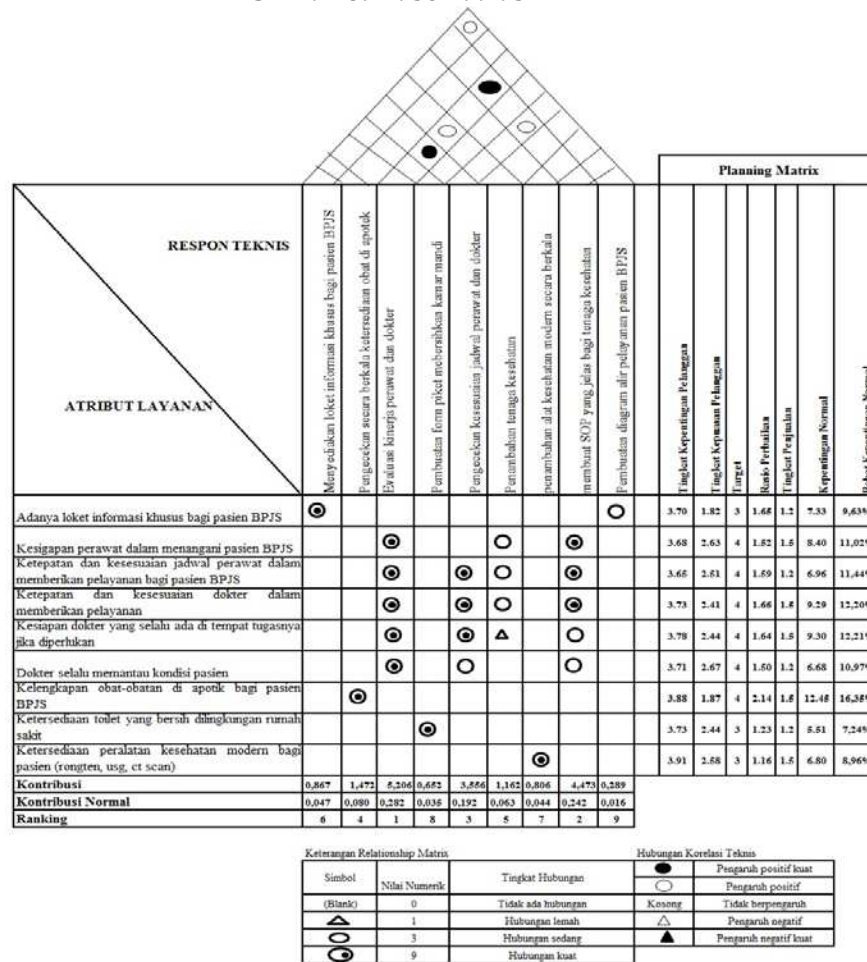
No	Respon Teknis	Kontribusi Normal
1	Evaluasi kinerja perawat dan dokter	0,282
2	Membuat SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan	0,242
3	Pengecekan kesesuaian jadwal perawat dan dokter	0,192
4	Pengecekan secara berkala ketersediaan obat di apotek	0,080
5	Penambahan tenaga kesehatan	0,063
6	Menyediakan loket informasi khusus bagi pasien BPJS	0,047
7	Penambahan alat kesehatan modern secara berkala	0,044
8	Pembuatan form piket membersihkan kamar mandi	0,035
9	Membuat diagram alir pelayanan pasien BPJS	0,016

Prioritas respon teknis yang paling utama yang harus dilakukan adalah evaluasi kinerja perawat dan dokter. Evaluasi kinerja perawat dan dokter merupakan prioritas utama penanganan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari masing-masing atribut pelayanan. Dengan melaksanakan evaluasi kinerja perawat dan dokter pihak rumah sakit bisamemperbaiki ketidaksesuaian yang terjadi dalam hal penanganan pasien. Selain itu, evaluasi kinerja juga bisa digunakan untuk merespon keluhan pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik berupa pelayanan BPJS maupun pelayanan lainnya. Prioritas penanganan kedua adalah untuk respon teknis membuat SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan dengan nilai sebesar 0,242. Pembuatan SOP ini perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tenaga kesehatan

Dalam rumah kualitas, perlu diketahui hubungan antara masing-masing respon teknis yang akan digunakan untuk melakukan perbaikan terhadap kebutuhan pasien. Korelasi karakteristik teknis menunjukkan keterkaitan antara masing-masing respon teknis. Korelasi karakteristik teknis ini dapat dilihat pada atap rumah kualitas (*house of quality*). Berikut ini adalah penjelasan matrik korelasi antara masing-masing respon teknis:

- a. Respon teknis menyediakan loket informasi khusus bagi pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) memiliki korelasi positif dengan pembuatan diagram alir pelayanan pasien BPJS karena loket ini digunakan pasien untuk memperoleh informasi tentang pelayanan BPJS, jika terdapat diagram alir pelayanan pasien BPJS maka akan sangat membantu petugas bagian informasi untuk menjelaskannya kepada pasien.
- b. Evaluasi kinerja perawat dan dokter memiliki korelasi positif kuat dengan pengecekan kesesuaian jadwal perawat dan dokter karena dengan dilakukannya evaluasi kinerja baik perawat maupun dokter dapat diketahui kesesuaian jadwal yang sudah dibuat. Evaluasi ini dapat digunakan untuk mengecek kedisiplinan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Evaluasi kinerja perawat dan dokter juga memiliki korelasi positif dengan penambahan tenaga kesehatan. Dengan diadakannya evaluasi maka pihak rumah sakit dapat mengetahui ketersediaan tenaga kesehatan yang dimiliki dan bisa melakukan penambahan tenaga kerja apabila kendala yang dialami terkait dengan kuantitas tenaga kesehatan.
- c. Evaluasi kinerja perawat dan dokter juga memiliki korelasi positif kuat dengan pembuatan SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan. Dari hasil evaluasi perusahaan bisa menetapkan standar prosedur kerja yang jelas agar bisa memperbaiki kualitas pelayanan khususnya bagi tenaga kesehatan.
- d. Respon teknis pengecekan kesesuaian jadwal perawat dan dokter memiliki korelasi positif dengan pembuatan SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan. Dengan SOP yang jelas diharapkan perawat dan dokter bisa mentaati jadwal yang sudah dibuat agar pasien memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Keseluruhan hasil analisa QFD tersebut kemudian digambarkan dalam rumah kualitas yang ada pada gambar 2.



Gambar 2. Rumah Kualitas (House of Quality)

KESIMPULAN

Dari hasil analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten XXX cukup memuaskan bagi pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) namun masih berada di bawah nilai harapan pasien BPJS sehingga masih diperlukan perbaikan untuk beberapa atribut.
2. Atribut layanan yang harus diperbaiki sejumlah 9 (sembilan) atribut dari total 35 atribut layanan.
3. Atribut layanan yang dianggap penting pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) XXX berdasarkan nilai bobot pada *House of Quality* adalah atribut Kelengkapan obat-obatan di apotik bagi pasien BPJS dengan nilai sebesar 16,35%.
4. Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada RSUD XXX adalah evaluasi kinerja perawat dan dokter (0,282), dan membuat SOP yang jelas bagi tenaga kesehatan (0,242).

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*, Addison Wesley Publishing Company. Massachussetts
- Dina Tri Lestari, 2014, *Peningkatan Kualitas Layanan Pada Perusahaan Percetakan Dengan Pendekatan Integrasi Servqual Dan QFD (Quality Function Deployment) Serta Service Blueprint*. Skripsi Teknik Industri Institut Sains & Teknologi AKPRIND, Yogyakarta.
- Martila, John A, Jhon C, James, 1977, *Importance Performance Analysis. Journal of Marketing*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.