

ANALISIS TINGKAT KEPUTUSAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Jumadi Suratman¹, Rini Halila Nasution², Uun Novalia Harahap³, Ilhamdi Syahputra⁴, Raymond Christian Silaban
Universitas Harapan Medan, Jl. H.M. Joni, No. 70 C, Medan,
jumadi@gmail.com

ABSTRACT

Research at the Harun Kuala Tanjung clinic conducted an analysis of the level of satisfaction of BPJS patients with the quality of service, which so far in the service activities carried out there are still complaints. Therefore, it is necessary to analyze the interests or satisfaction of patients who can use the *Quality Function Deployment* (QFD) method. Based on the results of the calculation of the satisfaction level, it got a score of 8720 and obtained an average satisfaction score of 87.2. As for the results of the calculation of the improvement ratio, the value taken to be the basis for improvement in the analysis of the level of patient satisfaction with the quality of service, the value obtained was 1.3744, namely in statement/statement number 15 which contains, Knowledge and the ability of the doctor to establish the diagnosis of the disease. The value that is getting closer or the value that is most obtained means the value or statement that must be corrected. The results of the improvement rating use the calculation of the level of absolute importance and relative importance, namely conducting health training and seminars, maintaining good relations with patients, serving patients in accordance with existing procedures, being fast and responsive in handling patients, not Differentiating patient status, improving the ability to resolve patient complaints, explaining information in easy-to-understand language, being meticulous when examining patients seeking treatment, adding parker land and parker facilities. Next came the establishment of the *House of Quality* house.

Keywords: Klinik; BPJS; Quality Function Deployment (QFD); House of Quality (HOQ)

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya oersaingan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan seluruh instansi Kesehatan selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang diberikan keda pasien selama ini sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen [1]. Pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersedniri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan [2]. Dengan memahami kebutuhan dan keingan pelanggan dalam hal pelayanan atau jasa, maka akan diperoleh kepuasan pelanggan [3].

Hal-hal di atas menjadi pendorong pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan Kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk masyarakat kurang mampu. Pelayanan Kesehatan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, akan tetapi setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi warganya.. Salah satu program yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pembangunan Kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk megetahui keinginan dari konsumen adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) [4].

Quality Function Deployment (QFD) berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan, metode QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum [5].

Berdasarkan permasalahan diatas maka penelitian di Klinik Harun Kuala Tanjung ini bafokus pada penelitian terhadap kepuasan pasien BPJS pada saat melakukan perobatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Harun. Maka untuk mengetahui atribut-atribut yang harus diperhatikan di Klinik Harun untuk dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode QFD.

METODE

2.1. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi *production moment pearson* dengan bantuan program SPSS *fro windows* versi 25.

Nilai r-tabel untuk uji dua sisi pada taraf signifikan 5% (0,05) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau n. karena n = 100 responden, maka derajat bebasnya (df) adalah n-2 = 98. Nilai r-tabel pada df = 98 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,196.

2.2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil relative konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keandalan alat ukur (kuesioner). Teknik yang digunakan dalam pengukuran realibilitas adalah Teknik *Cronbach Alpa*.

Tabel 1. Uji Realibilitas

No	Uraian	<i>Cronbach'sAlpha</i>	Keterangan
1.	Tingkat Kepentinga n (Y)	0,725	Reliable
2.	Tingkat Kepuasan (X)	0,727	Reliable

Sumber: Pengolahan data SPSS25

Dari hasil diatas tampak bahwa nilai *Cronbach Alpa* untuk tingkat kepentingan 0,725 dan untuk tingkat kepuasan 0,727. Keduanya lebih besar dari 0,600 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dinyatakan *Reliable*.

ANALISA DAN HASIL

3.1. Perhitungan Tingkat Kepentingan

$$\begin{aligned} \text{Derajat Kepentingan} &= \frac{(1 \times 0) + (2 \times 4) + (3 \times 15) + (4 \times 55) + (5 \times 26)}{100} \\ &= \frac{403}{100} \\ &= 4,03 \end{aligned}$$

Nilai kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif Kebutuhan Teknik

Nilai kepentingan absolut diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} Kti &= \sum_{i=1}^n Bt \times Hi \\ &= (3,77 \times 3) + (3,75 \times 3) + (4,16 \times 9) + (4,07 \times 9) + (4,04 \times 9) + (4,06 \times 1) + (3,80 \times 1) \\ &= 140,85 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk tingkat kepentingan relatof diperoleh dari hasil bagi antara masing-masing kepentingan absolut dikalikan dengan 100%.

$$\begin{aligned}
 \text{Kepentingan relatif (t)} &= \frac{K_{ti}}{100} \times 100\% \\
 &= \frac{\sum K_{ti}}{731,11} \times 100\% \\
 &= \frac{140,855}{731,11} \times 100\% \\
 &= 19,26\% \\
 &= 19,26
 \end{aligned}$$

Tabel 2. Tingkat Kepentingan Terhadap Pelayanan Klinik Harun

No	Atribut	ΣY	\bar{Y}
1.	Tempat Parkir yang Cukup dan Luas	403	4,03
2.	Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan alat-alat yang Digunakan	409	4,09
3.	Kursi Ruang Tunggu dan Pendaftaran Cukup Tersedia	392	3,92
4.	Penampilan Tenaga medis Rapih dan Bersih	394	3,94
5.	Bangunan dan Lingkungan Klinik Terlihat Bersih	391	3,91
6.	Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat	363	3,63
7.	Tenaga Medis Melakukan Pemeriksaan dengan Teliti dan Menyeluruh	407	4,07
8.	Semua Keluhan Pasien Dilayani Sesuai dengan Prosedur yang ada di Klinik	377	3,77
9.	Tenaga Medis Mampu Memberikan Informasi Obat yang Jelas dan Mudah dimengerti	375	3,75
10.	Jadwal Pelayanan dijalankan dengan Tepat	394	3,94
11.	Kemampuan Dokter dan Perawat untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan keluhan Pasien	416	4,16
12.	Waktu Tunggu Pelayanan di Klinik Tidak Memakan Waktu Lama	417	4,17
13.	Tindakan Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan	405	4,05
14.	Tenaga Medis Memberikan Informasi yang Cukup Jelas Tentang Penyakit yang diderita Pasien	407	4,07
15.	Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Menetapkan diagnosis Penyakit	404	4,04
16.	Memberi Pelayanan yang Sopan dan Ramah	406	4,06
17.	Keterampilan Dokter dan Perawat Dalam Bekerja	380	3,80
18.	Tidak ada Perbedaan Pasien BPJS dan Non BPJS	413	4,13
19.	Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien	408	4,08
20.	Perhatian Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya	416	4,16
21.	Pelayanan Pada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial dan Lain-lain	381	3,81
Total		8761	87,61

Tabel 3. Rasio Perbaikan

No	Atribut	Nilai Target	Derajat Kepuasan	Rasio Perbaikan
1	Tempat Parkir yang Cukup dan Luas	5	4,07	1,2285
2	Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan alat-alat yang Digunakan	5	4,09	1,2224
3	Kursi Ruang Tunggu dan Pendaftaran Cukup Tersedia	4	3,79	1,0554
4	Penampilan Tenaga medis Rapih dan Bersih	4	4,17	0,9592
5	Bangunan dan Lingkungan Klinik Terlihat Bersih	4	4,04	0,9900
6	Tenaga Medis Melakukan Pemeriksaan dengan Teliti dan Menyeluruh	5	4,06	1,2315
7	Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat	4	4,07	0,9828
8	Semua Keluhan Pasien Dilayani Sesuai dengan Prosedur yang ada di Klinik	5	4,15	1,2048
9	Tenaga Medis Mampu Memberikan Informasi Obat yang Jelas dan Mudah dimengerti	5	4,10	1,2195
10	Jadwal Pelayanan dijalankan dengan Tepat	4	3,94	1,0152
11	Kemampuan Dokter dan Perawat untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan keluhan Pasien	5	3,75	1,3333
12	Waktu Tunggu Pelayanan di Klinik Tidak Memakan Waktu Lama	4	3,94	1,0152
13	Tindakan Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan	5	3,94	1,2690
14	Tenaga Medis Memberikan Informasi yang Cukup Jelas Tentang Penyakit yang diderita Pasien	4	3,91	1,0230
15	Pengetahuandan Kemampuan Dokter Menetapkan diagnosis Penyakit	5	3,63	1,3774
16	Memberi Pelayanan yang Sopan dan Ramah	5	3,77	1,3262
17	Keterampilan Dokter dan Perawat Dalam Bekerja	4	3,75	1,0666
18	Tidak ada Perbedaan Pasien BPJS dan Non BPJS	5	3,94	1,2630
19	Pelayanan Pada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial dan Lain-lain	5	4,19	1,1933
20	Perhatian Terhadap Keluhan Pasiendan Keluarganya	4	3,77	1,0610
21	Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Pasien	4	4,06	0,9852
22	Tenaga Kesehatan Memberikan Kesempatan Bertanya Kepada Pasien	4	4,07	0,9828

3.2. Analisa Pembahasan *Data House of Quality*

Berdasarkan penelitian ada 22 yang menjadi dasar pertanyaan pada penelitian ini dan dari data tersebut peneliti dapat memperbaiki salah satu dari 22 pertanyaan/ pernyataan tersebut, pernyataan tersebut dapat dilihat pada table 5.

Tabel 4. Atribut Pernyataan

No	Atribut
1	Tempat Parkir yang Cukup dan Luas
2	Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan alat-alat yang Digunakan
3	Kursi Ruang Tunggu dan Pendaftaran Cukup Tersedia
4	Penampilan Tenaga medis Rapih dan Bersih
5	Bangunan dan Lingkungan Klinik Terlihat Bersih
6	Tenaga Medis Melakukan Pemeriksaan dengan Teliti dan Menyeluruh
7	Prosedur Penerimaan Pasien Cepat dan Tepat
8	Semua Keluhan Pasien Dilayani Sesuai dengan Prosedur yang ada di Klinik
9	Tenaga Medis Mampu Memberikan Informasi Obat yang Jelas dan Mudah dimengerti
10	Jadwal Pelayanan dijalankan dengan Tepat
11	Kemampuan Dokter dan Perawat untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan keluhan Pasien
12	Waktu Tunggu Pelayanan di Klinik Tidak Memakan Waktu Lama
13	Tindakan Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan
14	Tenaga Medis Memberikan Informasi yang Cukup Jelas Tentang Penyakit yang diderita Pasien
15	Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Menetapkan diagnosis Penyakit
16	Memberi Pelayanan yang Sopan dan

Berdasarkan atribut diatas penelitian menyebar kuesioner yang dihasilkan akan digunakan peneliti untuk melihat pertanyaan/ pernyataan yang mana yang harus diperbaiki. Pada table 4 diperoleh nilai yang diambil untuk menjadi dasar perbaikan dalam analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 1,3774 yaitu pada pernyataan/pertanyaan nomor 15 yang berisikan tentang Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit. Nilai yang semakin mendekati atau nilai yang paling besar diperoleh berarti nilai atau pernyataan yang harus diperbaiki.

Berdasarkan nilai yang didapat dari penyebaran kuesioner ternyata besarnya pasien menganggap kalau kemampuan dokter atau perawat di klinik Harun harus diperbaiki. Dapat dilihat pada table 5.

Tabel 5. Rasio Perbaikan

No	Atribut	Rasio Perbaikan	Karakteristik Teknis
1	Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Menetapkan diagnosis Penyakit	1,3774	Melakukan pelatihan dan seminar kesehatan
2	Kemampuan Dokter dan Perawat untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan keluhan Pasien	1,3333	Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien
3	Memberi Pelayanan yang Sopan dan Ramah	1,3262	Menjaga hubungan baik terhadap pasien
4	Tindakan Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan	1,2690	Cepat dan tanggap dalam menangani pasien
5	Tidak ada Perbedaan Pasien BPJS dan Non BPJS	1,2630	Tidak membedakan status pasien
6	Tenaga Medis Melakukan Pemeriksaan dengan Teliti dan Menyeluruh	1,2315	Teliti saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang berobat
7	Tempat Parkir yang Cukup dan Luas	1,2285	Menambah lahan parkir dan fasilitas parkir
8	Kelengkapan, Kesiapan, dan Kebersihan alat-alat yang Digunakan	1,2224	Perawatan alat medis secara teratur
9	Tenaga Medis Mampu Memberikan Informasi Obat yang Jelas dan Mudah dimengerti	1,2195	Menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti
10	Semua Keluhan Pasien Dilayani Sesuai dengan Prosedur yang ada di Klinik	1,2048	Melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada

3.3. Karakteristik Teknis

Karakteristik teknis didapat dari perhitungan rasio perbaikan untuk menentukan target yang akan dicapai dan untuk menentukan atribut mana yang nantinya akan dikembangkan. Berdasarkan table dibawah ada 10 keinginan responden/pasien pada klinik Harus. Berikut karakteristik teknik pada penelitian ini:

Tabel 6. Karakteristik Teknis

No	Karakteristik Teknis
1.	Melakukan pelatihan dan seminar kesehatan
2.	Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien
3.	Cepat dan tanggap dalam menangani pasien
4.	Tidak membedakan status pasien
5.	Melayan pasien sesuai dengan prosedur yang ada
6.	Menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti
7.	Menambah lahan parkir dan fasilitas parkir
8.	Perawatan alat medis secara teratur
9.	Teliti saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang berobat
10.	Menjaga hubungan baik terhadap pasien

Perangkaian karakteristik teknik didapat dari perhitungan tingkat kepentingan absolut dan kepentingan relative. Berikut urutan perangkingan prioritas perbaikan pada table 7.

Tabel 7. Perangkingan Karakteristik Teknik

Karakteristik Teknik	Prioritas
Melakukan pelatihan dan seminar kesehatan	1
Menjaga hubungan baik terhadap pasien	2
Melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada	3
Cepat dan tanggap dalam menangani pasien	4
Tidak membeda-bedakan status pasien	5
Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien	6
Menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti	7
Teliti saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang berobat	8
Menambah lahan parkir dan fasilitas parkir	9
Perawatan alat medis secara teratur	10

Berdasarkan table 7 prioritas pertama dalam penelitian ini adalah melakukan pelatihan dan seminar Kesehatan dan prioritas terakhir yaitu perawatan alat medis secara teratur.

3. Matrik Teknik

Berisikan informasi mengenai prioritas tanggapan teknis berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan untuk menentukan target teknis.

Tabel 8. Target Teknis

No	Technical Responses	Technical Targets
1.	Melakukan pelatihan dan seminar kesehatan	Menambah ilmu dan wawasan tenaga medis
2.	Menjaga hubungan baik terhadap pasien	Pasien akan merasa nyaman
3.	Melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada	Terciptanya sportivitas dalam melakukan pekerjaan
4.	Cepat dan tanggap dalam menangani pasien	Terciptanya kenyamanan saat berobat
5.	Tidak membeda- bedakan status pasien	Menjaga hubungan baik antar tenaga medis dan pasien
6.	Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien	Terciptanya profesionalisme petugas kesehatan
7.	Menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti	Supaya pasien dengan mudah memahami informasi yang diberikan petugas
8.	Teliti saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang berobat	Agar tidak terjadi sesuatu yang kesalahan saat memeriksa
9.	Menambah lahan parkir dan fasilitas parkir	Mempermudah pasien saat memarkirkan kendaraan
10.	Perawatan alat medis secara teratur	Fungsi dan kesiapan peralatan medis terjaga dengan baik

Tabel 9. *Technical Responses* dan *Technical Target*

<i>Technical Responses</i>	<i>Technical Targets</i>
Melakukan pelatihan dan seminar kesehatan	Menambah ilmu dan wawasan tenaga medis
Menjaga hubungan baik terhadap pasien	Pasien akan merasa nyaman
Melayani pasien sesuai dengan prosedur yang ada	Terciptanya sportivitas dalam melakukan pekerjaan
Cepat dan tanggap dalam menangani pasien	Terciptanya kenyamanan saat berobat
Tidak membeda-bedakan status pasien	Menjaga hubungan baik antar tenaga Medis dan pasien
Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pasien	Terciptanya profesionalisme petugas kesehatan
Menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti	Supayapasien dengan mudah memahami informasi yang diberikan petugas
Teliti saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang berobat	Agar tidak terjadi sesuatu yang kesalahan saat memeriksa
Menambah lahan parkir dan fasilitas parkir	Mempermudah pasien saat memarkirkan kendaraan
Perawatan alat medis secara teratur	Fungsi dan kesiapan peralatan medis terjaga dengan baik

KESIMPULAN

Adapun Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu.

1. Pada tabel 4 diperoleh lah nilai yang diambil untuk menjadi dasar perbaikan dalam analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 1,3774 yaitu pada pernyataan/pertanyaan nomor 15 yang berisikan tentang Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit. Nilai yang semakin mendekati atau nilai yang paling besar diperoleh berarti nilai atau pernyataan yang harus diperbaiki.
2. Hasil matriks teknis pada table 8 diperoleh *Technical Responses* dan *Technical Target* pada table 10, yang harus dijadikan prioritas dalam upaya memperbaiki atribut pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Sofi and A. Laila, "ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK BIJI PLASTIK UD. LESTARI," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 8, Oct. 2018.
- [2] R. Sukmawati, "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GARDEN CAFE KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA," *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 7, 2018.
- [3] M. Ansyar Bora and A. Isdar, "Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rusun Fanindo," 2018.
- [4] A. Kusumawardhani and S. Nurdin, "IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM MENGANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BENGKEL POLITEKNIK," vol. 2, no. 2, pp. 95–102, 2018.
- [5] Euis Nina Saparina Yuliani and Ikrima, "PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)," *Profisiensi*, vol. 6, Jun. 2018.

