

Metode IPA Sebagai Analisis Kepuasan Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Faskes di Lubuk Pakam

¹Retno Budiarti, ²Asima Manurung

^{1,2} Prodi Matematika, FMIPA, Universitas Sumatera Utara, Medan-Indonesia 20155

Email: ¹artiretno08@gmail.com, ²asimamanurung73@gmail.com

ABSTRAK

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ialah metode pengukuran kepuasan yang diterima oleh konsumen serta dapat digunakan untuk menganalisis performa suatu badan usaha maupun badan organisasi. Penelitian berikut dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan para pengguna BPJS Kesehatan pada pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan di Lubuk Pakam. Penelitian dilakukan di pusat-pusat fasilitas kesehatan yang berkerjasama dengan BPJS Kesehatan di Lubuk Pakam seperti Rumah Sakit, Klinik dan Apotik dengan menyebarkan kuesioner penelitian sebanyak 70 kuesioner kepada para pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa hasil skor adalah sebesar 3.35 untuk kepuasan konsumen maka berdasarkan indeks kepuasan konsumen pada skor ini konsumen yaitu para pengguna BPJS Kesehatan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam bagi para pengguna BPJS Kesehatan. Didapat pula hasil skor nilai harapan konsumen (*expected service*) lebih besar dibanding dengan nilai pelayanan yang diterima (*perceived service*) yang menandakan pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan tergolong belum ideal serta belum memuaskan konsumen sepenuhnya.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan, IPA, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The Importance Performance Analysis (IPA) method is a method of measuring satisfaction received by consumers and can also be used to analyze the performance of a business entity or organization. The research was conducted at health facility centers in collaboration with BPJS Kesehatan in Lubuk Pakam, such as hospitals, clinics, and pharmacies, by distributing 70 research questionnaires to BPJS Health users who received services at health facilities in Lubuk Pakam then determine the level of satisfaction of BPJS Health users. The results of further research show that the score is 3.35 for consumer satisfaction, so based on the consumer satisfaction index on this score, consumers, namely BPJS Health users, are quite satisfied with the services provided by health facilities in Lubuk Pakam for BPJS Health users. The results also indicated that the score of consumer expectations is greater than the score of the service received which indicated that the services provided by Health Facilities were not ideal and did not fully satisfy consumers.

Keywords: BPJS Kesehatan, Consumer Satisfaction, Health Facilities, IPA.

A. Pendahuluan

Salah satu metode pada Matematika Statistika yang dapat digunakan sebagai alat penganalisis untuk penarikan kesimpulan terhadap suatu masalah ialah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dipakai sebagai alat penganalisis rasa puas terhadap kualitas pelayanan suatu badan usaha yang didasarkan oleh pendapat konsumen. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) paling awal dinyatakan oleh Martilla & James, yang menyatakan IPA dapat dipakai untuk

metode pengukuran kepuasan yang diterima oleh konsumen dan juga sebagai model yang dapat digunakan untuk menganalisis performa suatu badan usaha maupun badan organisasi dengan menggunakan model multi-properti (Ramadhanti, 2021). Informasi yang didapat dari hasil IPA dapat digunakan sebagai analisis serta dapat memberikan masukan terhadap strategi-strategi yang dapat dilakukan selain itu IPA juga menghasilkan rata-rata skor sebagai penunjuk kepuasan dan harapan konsumen yang selanjutnya keseluruhan rata hitung akan digambarkan kedalam 4 kuadran bagian

(Ramadhanti,2021). Keutamaan metode ini adalah dapat membuat membantu mengambil langka keputusan yang cepat dan tepat dalam menghadapi keluhan serta kekecawaan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu layak dipakai sebagai penganalisis kualitas pelayanan dan penggunaannya tergolong tidak sulit untuk dilakukan.

Di Indonesia sendiri terdapat suatu usaha yang dipunyai Negara sebagai penyedia Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memiliki pengguna (konsumen) cukup besar bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yaitu sebuah badan usaha milik negara yang dibentuk daripada pemerintah sebagai badan usaha penyelenggara penjamin Kesehatan bagi rakyat Indonesia terutama masyarakat yang berprofesi sebagai aparatur negara. BPJS Kesehatan yang memiliki program utama BPJS Kesehatan merupakan suatu upaya pemerintah dalam bidang asuransi dengan premi yang dapat dijangkau oleh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan pertama kali diresmikan pada tanggal 31 desember 2013 dan aktif beroperasi mulai 1 juli 2014 sampai dengan sekarang yang dapat digunakan di berbagai tingkat fasilitas kesehatan yang bermitra dengan BPJS Kesehatan.

“Fasilitas kesehatan ialah tempat yang digunakan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan menyelenggarakan pekerjaan pelayanan kesehatan perorangan, baik upaya preventif, promotif, rehabilitatif maupun kuratif oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat” (Permenkes RI No.71 P1/2013).

Permitraan fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan tersebar diseluruh daerah di Indonesia termasuk di Lubuk Pakam kabupaten Deli Serdang dengan jumlah fasilitas Kesehatan pada tahun 2018 sebanyak 198 di Deli Serdang dan dengan jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang dilansir dari website resmi BPJS kesehatan.go.id per 1 Desember 2017 peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di kabupaten Deli Serdang memiliki total 894.023 dari 1.938.121 penduduknya, atau kurang lebih 46% dari total penduduk Kabupaten Deli Serdang. Tentu saja jumlah ini akan terus bertambah setiap tahunnya mengingat terjadinya pertambahan penduduk di Kabupaten Deli Serdang, dengan jumlah konsumen yang tidak sedikit tersebut tentulah fasilitas Kesehatan di Deli Serdang khususnya di Lubuk Pakam harus

memberikan pelayanan yang terbaik agar terciptanya kepuasan para pengguna BPJS Kesehatan serta tujuan dari BPJS Kesehatan itu sendiri dapat tercapai.

Namun permasalahan kerap terjadi saat penggunaan BPJS Kesehatan pada fasilitas Kesehatan tersebut dikutip dari penelitian terlebih dahulu oleh Ita Listiyana 2017 menghasilkan bahwa sebanyak 64,7% dari total 296 responden para pengguna BPJS Kesehatan di kota Semarang merasa kecewa dengan penggunaan BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan dan merasa takut menggunakan BPJS Kesehatan pada fasilitas kesehatan dikarenakan pelayanan administrasi yang rumit,kesediaan sarana pra sarana yang akan dibedakan jika menggunakan BPJS Kesehatan serta pelayanan yang lambat jika menggunakan BPJS Kesehatan ,dilansir dari tribunnews.com terdapat peristiwa dimana pengguna BPJS Kesehatan mengalami kendala yang mengakibatkan penanganan Kesehatan menjadi lambat saat ingin menggunakan fasilitas kesehatan di kota Bogor, selain itu juga dikutip dari id.kpmak-ugm.org terdapat fakta bahwa kerap terjadi pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan dari kalangan tidak mampu ditolak oleh fasilitas kesehatan. Beberapa diantaranya sampai ada yang meninggal dunia, hal ini tentu tidak searah dengan tujuan utama penggunaan BPJS Kesehatan yaitu menjamin pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat bagi seluruh pengguna pada fasilitas kesehatan. Terlihat dari uraian diatas masih banyak pengguna BPJS Kesehatan pada fasilitas Kesehatan masih memiliki perasaan kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Di sisi lain berdasarkan data BPJS Kesehatan nasional indeks kepuasan penggunaan BPJS Kesehatan pada tahun 2014 sampai 2017 terhadap Fasilitas Kesehatan memiliki rata-rata 65% yang mana mana berarti pengguna BPJS Kesehatan merasakan pelayanan memuaskan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan saat menggunakan BPJS Kesehatan.

Dengan mengacu pada uraian diatas penulis memiliki ketertarikan untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan para pengguna BPJS kesehatan pada pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam, apakah telah sesuai seperti yang diharapkan serta hal apa sajakah yang sebaiknya ditingkat oleh penyedia fasilitas kesehatan di

Lubuk Pakam guna meningkatkan pelayanan kepada para pengguna BPJS kesehatan dengan menggunakan metode IPA. Serta diharapkan juga melalui hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan khususnya yang memiliki usaha dalam bidang jasa untuk bagaimana mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen demi keberlangsungan berdirinya perusahaan..

1. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah sebuah badan usaha milik negara yang dibentuk daripada pemerintah sebagai badan usaha penyelenggara penjamin Kesehatan bagi rakyat Indonesia terutama masyarakat yang berprofesi sebagai aparatur negara. BPJS Kesehatan yang memiliki program utama BPJS Kesehatan merupakan suatu upaya pemerintah dalam bidang asuransi dengan premi yang dapat dijangkau oleh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan pertama kali diresmikan pada tanggal 31 desember 2013 dan aktif beroperasi mulai 1 juli 2014 sampai dengan sekarang.

2. Kualitas pelayanan

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aksi yang diberikan oleh sebuah badan usaha yang memberikan jasa kepada konsumen dalam ajang pemenuhan kebutuhan serta kemauan konsumen, untuk mencapai rasa puas dari konsumen tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai “suatu bentuk usaha memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, dan penyampaian yang akurat guna menyeimbangkan harapan konsumen”. (Atmaja, 2018).

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan dengan berdasar kepuasan konsumen yaitu “Pelayanan yang diharapkan konsumen (expected service) dan pelayanan yang diterima (perceived service) menjadi faktor terhadap kualitas pelayanan yaitu jika perceived service setara atau lebih besar dibanding expected service maka pelayanan dianggap baik menuju ideal sedang jika perceived service lebih kecil dibanding expected service maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan buruk” (Muanzansyah, 2018).

Kualitas pelayanan dapat bisa diperkirakan dengan berdasarkan kepada 5 pokok kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi

(2007) dalam Jaka (2018) ke-5 pokok tersebut adalah :

a. *Empathy* (Kepedulian)

Adalah mencurahkan perhatian yang tulus kepada konsumen sebagai bentuk usaha untuk memahami keinginan konsumen yang mana diharapkan suatu badan usaha yang memberikan pelayanan dapat memiliki pengertian kepada konsumennya dan dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumennya secara spesifik.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah suatu kesanggupan yang diberikan untuk membantu para konsumen mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen serta dapat memberikan informasi yang mudah dimengerti dan cepat, tepat kepada konsumen sehingga konsumen tidak menunggu dan menimbulkan perspektif dari konsumen kepada si pemberi pelayanan.

c. *Assuarance* (Jaminan)

Adalah suatu pengetahuan, etika, dan kesanggupan para pekerja badan usaha pemberi jasa untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada badan usaha pemberi layanan.

d. *Tangible* (Bukti Langsung)

Adalah kesanggupan suatu badan usaha untuk menunjukkan eskistensinya kepada eksternal, penyediaan sarana dan prasana serta fasilitas untuk konsumen yang memadai dan para pegawai yang cakap dalam pemberian pelayanan termasuk salah satu bukti langsung yang dapat diberikan badan usaha pemberi pelayanan kepada konsumen.

e. *Reliability* (Kehandalan)

Adalah suatu kemampuan badan usaha pemberi pelayanan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen seperti yang di janjikan oleh badan usaha pemberi jasa kepada konsumen.

3. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen ialah keadaan senang atau kecewa yang didapat oleh konsumen sesaat setelah menerima suatu pelayanan dan perbandingan bantuan normal dan bantuan yang didapat. Pada dasarnya, motivasi di balik elemen bisnis yang berpartisipasi dalam area bantuan adalah untuk adalah bagaimana membuat konsumen puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh badan usaha penyedia jasa tersebut

4. Uji Kecukupan Data

Menurut Alghifari (2019) terdapat perhitungan yang dapat digunakan oleh peneliti guna mendapatkan jumlah sampel yang sesuai dari total populasi yang tidak diketahui jumlahnya, perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = 0.25 \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
- $Z_{\alpha/2}$ = nilai yang dihasilkan dari table distribusi normal pada tingkat konfidensi (tingkat kepercayaan tertentu)
- E = *sampling error*

5. Metode IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James menyatakan IPA dapat digunakan sebagai metode pengukuran kepuasan yang diterima oleh konsumen dan juga sebagai model yang dapat digunakan untuk menganalisis performa suatu badan usaha maupun badan organisasi dengan menggunakan model multi-properti (Ramadhanti, 2021). Langkah awal memulai analisis dengan IPA adalah dengan sebuah Kuesioner yang disebar kepada sampel yang mana Kuesioner tersebut telah berisi skala likert, selanjutnya adalah melakukan analisis derajat kemiripan merupakan konsekuensi dari pengujian bobot skor presentasi dengan bobot skor signifikansi. Derajat kesesuaian ini kemudian akan digunakan sebagai penentu pengelompokan variabel yang menentukan realitas dan pemenuhan rasa puas pelanggan. Berikut adalah rumusnya

$$TK_i = \left(\frac{X_i}{Y_i} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

- TK_i = tingkat kesesuaian
- X_i = skor kinerja pemberi pelayanan
- Y_i = skor ekspektasi konsumen

Selanjutnya pada sumbu mendatar (\bar{X}) akan diisi dengan rata-rata skor realitas dan rata-rata sumbu tegak (\bar{Y}) akan diisi dengan skor harapan atau ekspektasi, maka untuk faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

- n = jumlah responden/sampel
- \bar{X} = skor rata-rata tingkat realita
- \bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan atau ekspektasi

Pada tahap interpretasi, untuk mempermudah penganalisisan hasil pada nilai skor rata-rata tingkat akan digunakan indeks kepuasan konsumen yang dapat dinyatakan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai	Kualitas Layanan
1.00 - 1.79	Sangat tidak memuaskan
1.80 - 2.59	Tidak memuaskan
2.60 - 3.39	Cukup memuaskan
3.40 - 4.19	Memuaskan
4.20 - 5.00	Sangat memuaskan

Selain itu IPA juga menghasilkan diagram sebagai penunjuk kepuasan dan harapan konsumen, diagram tersebut antara lain adalah :

1. Diagram Kartesius

Dalam IPA hasil akan ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius ialah suatu bidang suatu bangun yang dipisahkan menjadi 4 bagian yang masing-masing dibatasi oleh 2 garis yang bersilangan berlawanan arah (\bar{X} , \bar{Y}). Dimana \bar{X} adalah normal dari tingkat khas dunia nyata atau pemenuhan pembeli dari elemen karakteristik sedangkan \bar{Y} adalah normal dari signifikansi khas dari semua variabel atau properti yang mempengaruhi pemenuhan pembelanja. K adalah jumlah semua ascribe yang mempengaruhi administrasi. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

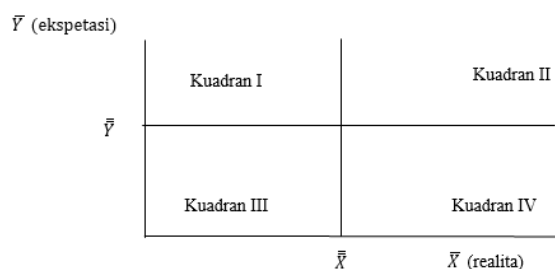
- K = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan
- \bar{X} = Rata-rata dari rata-rata tingkat realita (kepuasan konsumen)

\bar{Y} =Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan(eksptetasi konsumen)

\bar{X}_i = Rata-rata tingkat realita (kepuasan konsumen)

\bar{Y}_i = Rata-rata tingkat kepentingan (eksptetasi konsumen)

Berikut merupakan gambaran bentuk diagram kartesius pada metode IPA :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Dimana :

a. Kuadran I (prioritas utama)

Suatu daerah mengandung faktor-faktor yang dianggap signifikan oleh responden, namun pamerannya tidak sesuai dengan minat atau asumsi responden (pemenuhan yang diperoleh responden masih rendah). Faktor-faktor yang termasuk dalam wilayah kuadran ini harus diperluas.

b. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Suatu wilayah mengandung faktor-faktor yang ditunjukkan oleh responden sesuai dengan sentimennya, dengan tujuan pemenuhannya cukup tinggi. Sifat dari faktor-faktor yang diingat untuk wilayah kuadran ini harus terus dipertahankan karena merupakan faktor yang menarik bagi responden.

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Ialah area yang mengandung variabel-variabel yang menurut responden biasa saja dan kurang khas. Peningkatan variabel-variabel pada area kuadran ini dapat dilakukan namun bukan prioritas utama karena pengaruhnya terhadap responden tidak terlalu besar.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Ialah area yang mengandung variabel- variabel yang menurut responden kinerjanya sudah baik dan dianggap berlebihan kinerjanya. Variabel-variabel yang terdapat pada area kuadran ini seringnya tidak memerlukan peningkatan

kinerja malahan dapat dikurangi sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

B. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di pusat-pusat fasilitas kesehatan yang berkerjasama dengan BPJS Kesehatan di Lubuk Pakam seperti RS Grand Medistra, RSUD Sari Mutiara, Puskesmas Lubuk Pakam dan Klinik Ira Medical Center.

2. Jenis dan sumber data

Pada penelitian berikut menggunakan data primer. “Data primer adalah data penelitian yang didapat secara langsung dari subjek (orang) baik mandiri maupun kelompok yang dikumpulkan melalui hasil pengisian kuesioner-kuesioner” (Prabowo,2016). Pada penelitian ini dilakukan penyebaran dan pengisian kuesioner oleh responden yang mana respondennya adalah para pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan pada Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- Penentuan jumlah sampel
- Melakukan penyusunan kuesioner yang mengandung variabel-variabel pertanyaan yang mencerminkan 5 dimensi kepuasan konsumen.
- Pembagian dan pengisian kuesioner oleh responden yang mana adalah para pengguna BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik responden

Dengan menggunakan persamaan pengambilan sampel akan dilakukan perhitungan pengambilan sampel dengan tingkat kepercayaan 90% sehingga dengan berdasar tabel Z maka $Z_{\alpha/2}=Z_{0.45}=1.65$ dan tingkat error 10%,dengan n adalah jumlah sampel maka perhitungan n yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

$$n = 0.25 \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$
$$n = 0.25 \left(\frac{1.65}{0.1} \right)^2$$
$$n = 68,06 \approx 70$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka selanjutnya akan disebar kuesioner

penelitian sebanyak 70 kuesioner kepada 70 responden guna menganalisis tingkat kepuasan penggunaan BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam. Dengan sebaran responden sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik responden berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	32	46%
Perempuan	38	54%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Tabel 3. Karakteristik responden berdasar

Range Usia	Frekuensi	Presentase
17-23	30	43%
24-30	8	11%
31-37	9	13%
38-43	5	7%
44-50	6	9%
51-57	5	7%
58-65	7	10%
total	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022 usia

2. Hasil analisis data metode IPA

Langkah awal memulai analisis dengan IPA adalah dengan melakukan analisis tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan bobor skor kinerja dengan bobot skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini selanjutnya akan digunakan sebagai penentu urutan faktor-faktor yang menentukan realita serta kepuasan konsumen. Selanjutnya akan dihitung nilai tingkat kesesuaiannya untuk variabel pertanyaan pertama dengan persamaan sebagai berikut :

$$TK_i = \left(\frac{X_i}{Y_i} \right) \times 100\%$$

Maka didapatla :

$$TK_i = \left(\frac{X_i}{Y_i} \right) \times 100\%$$

$$TK_1 = \left(\frac{239}{295} \right) \times 100\%$$

$$TK_1 = 81\%$$

Selanjutnya akan dihitung nilai skor rata-rata tingkat realitas atau sumbu mendatar (\bar{X}) dan skor rata-rata tingkat kepentingan sumbu tegak (\bar{Y}). Sebagai berikut:

$$\text{Tingkat realitas} \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\text{Tingkat kepentingan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Maka didapatla :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{239}{70} = 3,41$$

Dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{295}{70} = 4,21$$

Setelah hasil nilai tingkat kesesuaian (TK_i), tingkat realitas atau kenyataan (\bar{X}), dan tingkat kepentingan atau harapan (\bar{Y}) variabel pertama hingga akhir dihitung diperoleh hasil suatu urutan skor nilai kenyataan dan harapan. Dimana skor tertinggi kenyataan didapatkan oleh pemanggilan nomor antrian keras dan jelas yang dilakukan oleh petugas kepada responden di fasilitas-fasilitas kesehatan yang berkerjasama dengan BJPS di lubuk pakam yang masuk kedalam dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan skor tingkat kenyataan sebesar 3,67 selanjutnya untuk variabel pertanyaan tentang Petugas Faskes yang tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pasien BPJS dan Non BPJS dalam melayani konsumen dan variabel pertanyaan Ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai pada Fasilitas Kesehatan (Faskes), menjadi variabel yang memiliki skor tingkat kenyataan terendah dengan skor sebesar 3,10. Pada tingkat kepentingan variabel pertanyaan Ketersediaan Ruang rawat inap untuk pengguna BPJS kes pada Faskes yang masuk kedalam dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki skor tingkat kepentingan tertinggi yang mana responden menganggap tersedianya kamar rawat inap untuk pasien BPJS Kes pada fasilitas kesehatan di lubuk pakam adalah penting. Dengan skor rata rata 3.35 untuk tingkat kenyataan dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kepada pasien BPJS Kesehatan di Lubuk Pakam berdasarkan indeks kepuasan konsumen pada tabel 1 sudah tergolong cukup memuaskan.

1. Diagram Kartesius

Diagram kartesius dibagi atas 4 bagian dimana sumbu mendatar (\bar{X}) akan diisi dengan rata-rata skor realitas dan rata-rata sumbu tegak (\bar{Y}) lalu masing-masing dibatasi oleh 2 garis berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}). Dengan \bar{X} adalah rata-rata dari total skor rata-rata tingkat realita atau kepuasan konsumen sedangkan \bar{Y} adalah rata-rata dari total skor dari rata-rata tingkat kepentingan. Akan dihitung (\bar{X}, \bar{Y}) sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

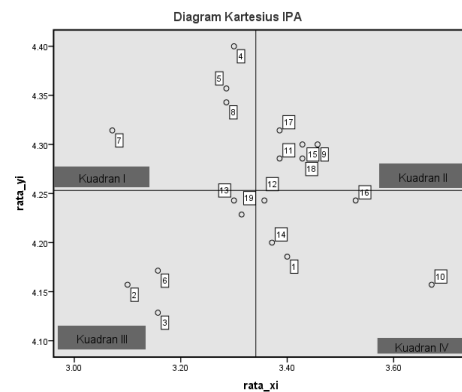
Maka :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} = \frac{63,56}{19} = 3,35$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K} = \frac{80,86}{19} = 4,25$$

Dengan melihat hasil perhitungan nilai \bar{X} dan \bar{Y} dapat dikatakan secara keseluruhan rata-rata dari keseluruhan variabel-variabel pertanyaan mencerminkan kualitas yang cukup baik terbukti dengan nilai yang dihasilkan sebesar 3,35 untuk \bar{X} yang berarti cukup memuaskan. Terbukti dengan nilai rata-rata ke-19 variabel pertanyaannya ini menghasilkan skor cukup memuaskan.

Hasil pengukuran yang dilakukan pada badan usaha penyedia jasa ini dilakukan dengan berdasarkan tingkat kenyataan yang didapat langsung dari sumber di lapangan yang mana hasilnya akan memungkinkan untuk seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan di Lubuk Pakam untuk dapat melakukan Langkah-langkah serta usaha-usaha guna sebagai perbaikan kepada variabel-variabel yang dianggap penting saja oleh para konsumen (pengguna BPJS Kesehatan) agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh konsumen. Berikut akan adalah diagram kartesius yang dihasilkan dari perhitungan kenyataan dan harapan yang akan membagi variable-variabel kedalam kuadran prioritas :



Gambar 2. diagram kartesius hasil

Pada gambar 2 ditampilkan letak variabel-variabel pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dibagi menjadi 4 kuadran prioritas. Pemetaan ini dilakukan guna sebagai acuan oleh para fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk segera melakukan perbaikan dalam jangka waktu yang relatif dekat pada variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen namun masih memiliki kenyataan atau kinerja yang rendah. Berikut hasil pemetaan diagram kartesius gambar 2 :

a. Kuadran I (prioritas utama)

ialah area yang mengandung variable-variabel yang dianggap penting oleh responden, tetapi kinerjanya tidak sesuai dengan minat atau harapan responden (kepuasan yang diterima oleh responden masih rendah). Variable-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus ditingkatkan. Berikut variabel-variabel yang tergolong kuadran I : (4) (Ketersediaan tenaga medis yang handal pada Faskes),(5) (Ketersediaan Ruang rawat inap untuk pengguna BPJS kes pada Faskes),(7) (Petugas Faskes tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani konsumen), (8) (Kemampuan petugas dalam melayani permintaan,kebutuhan konsumen).

b. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Suatu wilayah mengandung faktor-faktor sesuai dengan selera responden, dengan tingkat kepuasan responden umumnya tinggi. Sifat dari faktor-faktor yang termasuk dalam wilayah kuadran ini harus tetap dipertahankan karena menjadi variabel-variabel yang menarik bagi para responden. Berikut variabel-variabel yang tergolong kuadran II : (9) (Kemampuan petugas memberi informasi yang jelas dengan Bahasa yang sopan serta mudah dimengerti), (11) (Merespon setiap konsumen yang ingin melakukan pelayanan), (15) (Konsumen

mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan),(17) (Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan), (18) (Petugas melayani dan menghargai konsumen).

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Ialah area yang mengandung variabel- variabel yang menurut responden biasa saja dan kurang khas. Peningkatan variabel-variabel pada area kuadran ini dapat dilakukan namun bukan prioritas utama karena pengaruhnya terhadap responden tidak terlalu besar.. Berikut variabel-variabel yang tergolong kuadran III : (2) (Ketersediaan tempat menunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai pada Fasilitas Kesehatan (Faskes)),(3) (Ketersediaan pusat informasi yang jelas pada Faskes), (6) (Kemudahan prosedur pelayanan di Fasilitas Kesehatan), (13) (Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen), (19) (Petugas memprioritaskan kepentingan konsumen saat memberikan pelayanan).

d. Kuadran IV (prioritas rendah)

Ialah area yang mengandung variabel- variabel yang menurut responden kinerjanya sudah baik dan dianggap berlebihan kinerjanya. Variabel-variabel yang terdapat pada area kuadran ini seringkali tidak memerlukan peningkatan kinerja malahan dapat dikurangi sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.. Berikut variabel-variabel yang tergolong kuadran IV : (1) (Ketersediaan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kes), (10) (Pemanggilan nomor antrian konsumen yang keras dan jelas), (12) (Transparan dan akuntabel dalam melayani konsumen),(14) (Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan),(16) (Biaya-biaya yang dikeluarkan sesuai dengan standart biaya pelaksanaan perusahaan)

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan:

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkanlah kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dengan melihat hasil skor rata-rata dari kerataan tingkat realita (kepuasan konsumen) terlihat rata-rata dari keseluruhan variabel-variabel pertanyaan mencerminkan kualitas yang cukup baik terbukti dengan nilai yang dihasilkan sebesar 3.35 untuk skor rata-rata dari kerataan realita (kepuasan konsumen) maka berdasarkan indeks kepuasan konsumen pada skor ini konsumen yaitu para pengguna

BPJS Kesehatan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan di Lubuk Pakam bagi para pengguna BPJS Kesehatan.

- b. Dengan melihat hasil nilai skor rata-rata dari kerataan tingkat realita (kepuasan konsumen) dan skor rata-rata dari kerataan tingkat kepentingan (ekspektasi konsumen) dihasilkan nilai 3.35 untuk kepuasan konsumen dan 4.25 untuk ekspektasi konsumen maka karena nilai diharapkan konsumen (*expected service*) lebih besar dibanding dengan nilai pelayanan yang diterima (*perceived service*) pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan tergolong belum ideal serta belum memuaskan konsumen sepenuhnya.
- c. Dengan melihat diagram kartesius IPA terdapat beberapa variabel-variabel yang harus ditingkatkan kualitasnya dan diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan. Hal-hal yang berada dikuadran I diagram kartesius IPA khususnya hal-hal tersebut antara lain ; Ketersediaan tenaga medis yang handal pada Faskes, Ketersediaan Ruang rawat inap untuk pengguna BPJS kes pada Faskes, Petugas Faskes tidak diskriminatif (membedakan) dalam melayani konsumen serta Kemampuan petugas dalam melayani permintaan,kebutuhan konsumen.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut sebagai berikut :

- a. Hendaknya untuk seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan serta memberikan pelayanan kepada pengguna BPJS Kesehatan meningkatkan kembali kualitas pelayannya mengingat pengguna BPJS Kesehatan yang tidak sedikit , akan sangat mengecewakan jika para pengguna BPJS Kesehatan ini mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan saat menggunakan BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan untuk itu hendaklah dilakukan evaluasi dan perbaikan ke hal-hal serta sektor-sektor yang diharapkan oleh konsumen tinggi namun pelayanannya masih rendah seperti Ketersediaan tenaga medis yang handal pada Faskes, Ketersediaan Ruang rawat inap untuk pengguna BPJS kes pada Faskes, Petugas Faskes tidak diskriminatif

(membeda-bedakan) dalam melayani konsumen serta Kemampuan petugas dalam melayani permintaan,kebutuhan konsumen. hal ini tentu saja bertujuan untuk terciptanya kepuasan para pengguna BPJS Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan tersebut sehingga tujuan dari BPJS Kesehatan itu sendiri dapat tercapai dan terciptanya kepercayaan konsumen terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

- b. Untuk penyelenggara BPJS Kesehatan sebaiknya melakukan evaluasi dan pemantauan kepada fasilitas - fasilitas kesehatan yang menanggung pengguna BPJS Kesehatan untuk terus memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan memuaskan untuk pengguna BPJS Kesehatan dan tentu saja menindak lanjutin FasKes yang lalai dalam melayani konsumen hal ini baik dilakukan agar kedepannya baik perusahaan penyelenggara asuransi yaitu BPJS Kesehatan, serta Fasilitas Kesehatan tetap dipercaya publik dan tujuan dari BPJS Kesehatan serta tujuan dari FasKes itu sendiri dapat terwujud dengan baik.

E. Daftar Pustaka

- Algifari. (2019). Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importan-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Yogyakarta: BPF.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- BPJS kesehatan republik Indonesia (2022). Pengertian serta manfaat BPJS kesehatan <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs>. Diakses pada 12 Januari 2022.
- Kpmak Universitas Gajah Mada <http://id.kpmak-ugm.org/>. Diakses pada 4 April 2022
- Listiyana, I., & Rustiana, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health*, 6(1), 53-58.
- Muazansyah, I., & Sudirman, I. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 75-83.
- Permenkes RI. (2013). Tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional. Jakarta : Peraturan Menteri Kesehatan
- Prabowo, S. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *FORUM EKONOMI (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441)*.
- Tribun news.com <https://www.tribunnews.com/metropolitan/2020>. Diakses pada 4 April 2022