

## **Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang**

Oleh:

Retma Balqis Bestari

(14010110120072)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Website : <http://www.fisip.undip.ac.id> / Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### **ABSTRACT**

*One of the Government steps to fulfill the society needs in health sector is by making JKN program. RSUD Muntilan is Magelang Regency hospital that's classified to be type C hospital which has facilities in medical specialist ability and becomes reference hospital in Magelang Regency and surrounding. RSUD Muntilan always tries to give best service for all patients. But, in fact there are complaints from the patients who's in JKN Program. Those complaints such as service procedures that aren't flexible and slow responds due to patients needs.*

*This research is done to know the service quality of JKN Program that's given to the in house patients class III in RSUD Muntilan. The indicator for service quality of JKN are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This research is descriptive research with quantitative analytical to describe the service quality of JKN. The tecnic used for collecting data used questioner given to the patients. Data proceed using Importance and Performance Analysis (IPA) which is patients expectation measurement that's linked to hospital service capability. This will be value of IPA used to count the value of analysis satisfaction index (CSI). So we can get the value of patients satisfaction level due to the service quality.*

*The result show the service quality of JKN program that given by RSUD Muntilan Magelang regency is well done. We can know it from the CSI result that show the satisfaction level up to 83,80 %. The indicator with the highest hope level according to the patients is reliability (4,81%) while the indicator lowest hope level is tangible (4,47 %). But in assesment show that reliability has the lowest point among others (4,15). Patients themselves haven't gutten satisfied enough with the service especially the fast and exact service and direct service procedure. Based on the compapibility between expectation and the reliability it becomes the major priority in sevice quality improvement.*

**Key words** : *Service Quality, National Health Assurance Program (JKN), Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*

## **A. PENDAHULUAN**

Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan pemerintah telah membentuk Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan pengganti program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Setelah beroperasinya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih optimal.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 yang kemudian disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sangat mempengaruhi dinamika daerah baik tingkat kabupaten maupun tingkat provinsi. Adanya penyerahan kewenangan bidang kesehatan kepada daerah, membawa perubahan besar dalam peran pemerintah dalam membangun kesehatan. Pemerintah daerah dalam hal ini wajib menyelenggarakan upaya-upaya kesehatan bagi masyarakat guna mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu upaya tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dengan adanya penyerahan kewenangan bidang kesehatan kepada daerah, pemerintah kabupaten Magelang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah

Sakit Umum Daerah Magelang adalah rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Magelang yang diklasifikasikan sebagai rumah sakit tipe C yang mempunyai fasilitas dan kemampuan medis spesialisik dan merupakan rumah sakit rujukan di wilayah Kabupaten Magelang dan sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bermutu serta kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran, maka RSUD Muntilan Kabupaten Magelang selaku penyelenggara pelayanan kesehatan harus mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi tersebut sebagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit harus semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Industri jasa merupakan sebuah sektor yang berbeda dibanding dengan sektor manufaktur. Salah satu contoh daripada sektor jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama. Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan dan meningkatkan tingkat pelayanan yang menaikkan harapan mereka. Dalam industri pelayanan kesehatan, pasien

merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memenuhi harapan pelanggan. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan. Persepsi kualitas di dalam rumah sakit meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan. Penelitian tentang kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional (JKN) sangatlah penting untuk memungkinkan manajemen RSUD Muntilan memahami kehendak sebenarnya pelanggan, membantu dalam perencanaan tindakan, investasi, manajemen, membuat keputusan dan menyediakan layanan yang berkualitas dan kompetitif tidak hanya secara lokal, melainkan juga di tingkat global. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajemen RSUD Muntilan untuk merencanakan tujuan masa depan setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pengguna program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan kelas III. Sampel dalam

penelitian ini menggunakan 60 responden pasien rawat inap pengguna program JKN kelas III. Responden dalam penelitian ini pasien rawat inap Kelas III karena biasanya pasien ini yang sering mendapatkan pelayanan kurang baik dan diskriminasi. Jika pelayanan untuk kelas II sudah baik dapat dipastikan pelayanan untuk kelas I dan II juga baik. Dalam mengisi kuesioner pasien dibantu oleh keluarga pasien karena pasien yang sedang sakit biasanya dibantu oleh keluarganya dalam mengurus berkas-berkas yang dibutuhkan rumah sakit sehingga keluarga pasien yang merasakan kinerja prosedur pelayanan dalam rumah sakit.

Dalam kualitas pelayanan kesehatan dapat diidentifikasi atribut-atribut yang mempengaruhi pasien dalam memilih sebuah rumah sakit, seperti diuraikan pada Tabel 1.

Tabel 1

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Memilih Sebuah Rumah Sakit

NO	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Memilih Sebuah Rumah Sakit
	<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat)
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
	<b>KERESPONSIFAN (RESPONSIVENESS)</b>
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
6	Petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti

7	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan
	KEYAKINAN (ASSURANCE)
8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
9	Ketrampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja
10	Pelayanan yang sopan dan ramah
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
	EMPATI (EMPHATY)
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
13	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain
	BERWUJUD (TANGIBLE)
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan
16	Penataan eksterior dan interior ruangan
17	Kelengkapan. Kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Karyawan)

Sumber : J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perusahaan digunakan *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan dan selanjutnya nilai dari IPA ini digunakan untuk menghitung nilai *Analysis Satisfaction Index* (CSI), sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan. Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari :

- Kriteria Kinerja/Kriteria Harapan Skor
- Sangat baik/Sangat penting 5
- Baik/Penting 4
- Cukup baik/Cukup penting 3
- Tidak baik/Tidak penting 2
- Sangat tidak baik/Sangat tidak penting 1

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban kinerja perusahaan dan harapan konsumen bertujuan untuk mempermudah pengolahan data. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan/kepentingan dan hasil penilaian kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai nilai rata-rata dan rata-rata dari rata. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja pelayanan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pasien.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1:

Gambar1  
Diagram Kartesius :

Kepentiangan $\bar{Y}$	<b>Prioritas Utama</b> <b>A</b>	<b>Pertahankan Prestasi</b> <b>B</b>
	<b>C</b> <b>Prioritas Rendah</b>	<b>D</b> <b>Berlebihan</b>
Kinerja $\bar{X}$		

Keterangan :

A = Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, Kepentingan kinerja tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.

B = Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang



mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator-indikator kualitas jasa yang diukur. Metode Pengukuran CSI meliputi tahap-tahap berikut :

- 1) Menghitung *weighting factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh indikator yang diuji, sehingga didapatkan *weighting factors* 100%.
- 2) Menghitung *weighted score*, yaitu nilai perkalian antara rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut.
- 3) Menghitung *weighted total* , yaitu menunjukkan menjumlahkan *weighted score* dari semua indikator kualitas jasa.
- 4) Menghitung *satisfaction index*, yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5) kemudian dikali 100%.

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria ini mengikuti modifikasi kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan survei kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan . Adapun kriterianya yaitu sebagai berikut :

Tabel 2  
Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria
0,81-1,00	Sangat puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup puas
0,35-0,50	Kurang puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber : Ihsani dalam Riandina, W.O dan R.N. Suryana. 2006

## B. PEMBAHASAN

### B.1 Analisis Harapan Atribut Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Muntilan

Tabel 3

Harapan Atribut Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang

NO	PERNYATAAN	Penilaian Kepentingan	$\bar{Y}$
	<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>		<b>4,81</b>
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	295	4,92
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	294	4,90
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat)	280	4,67
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	285	4,75
	<b>KERESPONSIFAN</b>		<b>4,79</b>
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	293	4,88
6	Petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti	277	4,62
7	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	293	4,88
	<b>KEYAKINAN</b>		<b>4,76</b>

8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	293	4,87
9	Ketrampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja	294	4,90
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	268	4,47
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	289	4,82
	<b>EMPHATY</b>		<b>4,59</b>
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	275	4,58
13	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	269	4,48
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	283	4,72
	<b>TANGIBLE</b>		<b>4,47</b>
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	277	4,62
16	Penataan eksterior dan interior ruangan	249	4,15
17	Kelengkapan. Kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	287	4,78
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Karyawan)	260	4,33

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui indikator yang mempunyai nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah indikator *Reliability* yaitu dengan nilai sebesar 4,81. Sedangkan indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata harapan terendah adalah indikator *Tangible* dengan nilai sebesar 4,47.

Dari data-data di atas dapat diketahui indikator dan atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh pasien, sehingga Rumah Sakit bisa meningkatkan kinerja atribut-atribut tersebut agar bisa sesuai dengan harapan pasien.

**B.2 Penilaian Kinerja Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang**

Tabel 4

Penilaian Kinerja Atribut Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang

NO	PERNYATAAN	Penilaian Kinerja	$\bar{X}$
	<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>		<b>4,15</b>
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	259	4,32
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	253	4,22
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat)	244	4,07
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	239	3,98
	<b>RESPONSIVENESS</b>		<b>4,17</b>
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	252	4,20
6	Petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti	251	4,18
7	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	247	4,12
	<b>ASSURANCE (KEYAKINAN)</b>		<b>4,21</b>
8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	254	4,23
9	Ketrampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja	253	4,22
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	251	4,18
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	254	4,23
	<b>EMPHATY</b>		<b>4,20</b>
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	253	4,22
13	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	252	4,20
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	250	4,17

	<b>TANGIBLE</b>		<b>4,21</b>
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	253	4,22
16	Penataan eksterior dan interior ruangan	248	4,13
17	Kelengkapan. Kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	251	4,18
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Karyawan)	258	4,30

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki penilaian kinerja tertinggi adalah indikator *Assurance* dan indikator *Tangible*, kedua indikator ini memiliki rata-rata nilai kinerja yang sama yaitu 4.21. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja paling rendah adalah indikator *Reliability* yaitu dengan nilai sebesar 4,15.

### **B.3 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Setiap Atribut Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Urutan prioritas peningkatan kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional (JKN) di Kabupaten Magelang pada atribut-atribut kualitas jasa diperoleh dari tingkat kesesuaian pada masing-masing atribut kualitas jasa. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antar nilai kinerja dengan dengan nilai harapan. Tingkat kinerja merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Sedangkan tingkat harapan merupakan harapan konsumen akan satu produk atau jasa, baik dari segi kualitas produk maupun pelayanannya.

Tabel 5

Tingkat Kesesuaian antara Harapan dengan Kinerja pada Setiap Atribut Kulaitas Jasa

NO	PERNYATAAN	Tingkat Kesesuaian (%)
	<b>RELIABILITY (KEANDALAN)</b>	
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	87,80
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	86,12
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat)	87,15
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	83,79
	<b>KERESPONSIFAN</b>	
5	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	86,07
6	Petugas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti	90,48
7	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	84,43
	<b>KEYAKINAN</b>	
8	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	86,86
9	Ketrampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja	86,12
10	Pelayanan yang sopan dan ramah	93,51
11	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	87,76
	<b>EMPHATY</b>	
12	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	92,14
13	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	93,75
14	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	88,35
	<b>TANGIBLE</b>	
15	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	91,34
16	Penataan eksterior dan interior ruangan	99,52
17	Kelengkapan. Kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	87,45
18	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (Karyawan)	99,31

Sumber : Diolah dari data primer

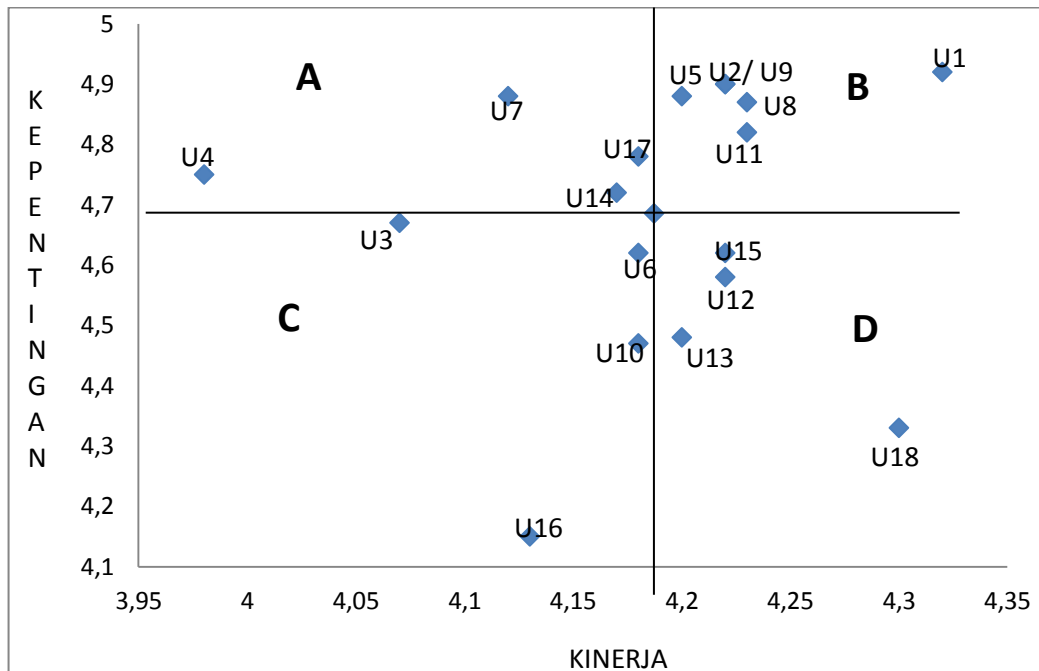
Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai tingkat kesesuaian 18 atribut kualitas pelayanan masih dibawah harapan pasien, karena tidak ada satu atributpun yang mencapai tingkat kesesuaian 100 %. Dari data di atas atribut yang paling mendekati harapan pasien adalah atribut penataan eksterior dan interior ruangan yaitu dengan nilai tingkat kesesuaian 99,52% dari indikator *Tangible*. Sedangkan atribut yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian paling rendah adalah atribut prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dari indikator dengan nilai tingkat kesesuaian 83,79 % dari indikator *Reliability*.

#### **B.4 Importance and Performance Matrix**

Importance and Performance Matrix diperlukan untuk melihat kedudukan 18 atribut kualitas jasa yang diperoleh berdasarkan skor tingkat kepentingan dan skor penilaian kinerja dari 60 responden pengguna program jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang. Sehingga rumah sakit dapat mengaitkan pentingnya atribut-atribut tersebut dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien, sehingga memungkinkan pihak RSUD Muntilan Kabupaten Magelang untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus mereka laksanakan. Namun sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan skor penilaian kinerja yang akan diplotkan pada diagram kartesius.

Gambar 2

Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan



Gambar 3

Diagram Kartesius Untuk Tingkat Kepuasan Pelanggan

Harapan/ Kepentingan	<b>Kuadran A / Prioritas Utama</b> ( U4, U7, U14, U17)	<b>Kuadran B / Pertahankan Prestasi</b> (U1,U2, U5, U8, U9, U11)
	<b>Kuadran C / Prioritas Rendah</b> ( U3, U6, U10, 16)	<b>Kuadran D / Berlebihan</b> ( U12, U13, U15, U18)
	Kinerja	

Dalam Diagram Kartesius ini terlihat bahwa letak unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan program jaminan kesehatan



nasional (JKN) di RSUD Muntilan terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Kuadaan A

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah:

- 1) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit (4)
- 2) Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan (7)
- 3) Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial  
(14)
- 4) Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai  
(17)

#### 2. Kuadran B

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. (1)
- 2) Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat. (2)
- 3) Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien. (5)
- 4) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit. (8)
- 5) Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja  
(9)

- 6) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan (11)

### 3. Kuadran C

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat) (3)
- 2) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (6)
- 3) Pelayanan yang sopan dan ramah (10)
- 4) Penataan eksterior dan interior ruangan (16)

### 4. Kuadran D

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien (12)
- 2) Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (13)
- 3) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (15)
- 4) Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) (18)

## B.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 6

Customer Satisfaction Index

No Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Importance Weighting Factor	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weighted Score
1	4,92	5,83	4,32	0,25
2	4,90	5,81	4,22	0,25
3	4,67	5,54	4,07	0,23
4	4,75	5,63	3,98	0,22
5	4,88	5,79	4,20	0,24
6	4,62	5,48	4,18	0,23
7	4,88	5,79	4,12	0,24
8	4,87	5,77	4,23	0,24
9	4,90	5,81	4,22	0,25
10	4,47	5,30	4,18	0,22
11	4,82	5,71	4,23	0,24
12	4,58	5,43	4,22	0,23
13	4,48	5,31	4,20	0,22
14	4,72	5,60	4,17	0,23
15	4,62	5,48	4,22	0,23
16	4,15	4,92	4,13	0,20
17	4,78	5,67	4,18	0,24
18	4,33	5,13	4,30	0,22
Total	84,34	100,00	75,37	
Weighted Total				4,19
Satisfaction				83,8 %

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan penghitungan customer satisfaction index menunjukkan bahwa pasien RSUD Muntilan “Sangat Puas” dengan kualitas pelayanan program jaminan kesehatan (JKN) yaitu dengan nilai satisfaction 83,8 %. Meskipun nilai satisfaction belum mencapai 100 % , namun kepuasan pasien sudah masuk dalam kategori sangat puas.

## C. PENUTUP

### C.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional (JKN) di RSUD Kabupaten Magelang dipersepsikan oleh masyarakat penggunaanya berada pada kategori “**Sangat Puas**” dengan perolehan nilai satisfaction 83,80 % dalam interval 81 – 100 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien program jaminan kesehatan nasional (JKN) sangat puas dengan kualitas pelayanan RSUD Muntilan berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* yang digunakan dalam penelitian.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur - unsur yang mempunyai nilai rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Berdasarkan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja dan harapan dari 18 atribut kualitas pelayanan yang diperoleh dari survey terhadap 60 responden, atribut yang memiliki tingkat kesesuaian 3 paling rendah adalah :

1. Prosedur Pelayanan yang tidak berbelit-belit (83,79 %)
2. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan (84,43 %)
3. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien (86,07 %)

Jika dilihat dari diagram kartesius tingkat kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan program jaminan kesehatan nasional (JKN) maka pada masing-masing kuadran terdapat atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda.

1. **Kuadran A** (atribut prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, dan kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai).
2. **Kuadran B** (atribut prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, ketrampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan)
3. **Kuadran C** (jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (kunjungan dokter, perawatan, istirahat) , petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pelayanan yang sopan dan ramah, penataan eksterior dan interior ruangan
4. **Kuadran D** (atribut memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas).

## C.2 Saran

Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien paling rendah yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari RSUD Muntilan, yaitu :

1. Dalam rangka memperbaiki prosedur pelayanan agar tidak berbelit-belit disarankan perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan dengan membuat poster tentang prosedur pelayanan atau tata cara yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Muntilan. Pembuatan SOP (*Standard Operating Procedure*) juga perlu dilakukan agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dan aman, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Selain itu, perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan berkas-berkas apa saja yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan JKN
2. Pada atribut tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan dapat disarankan agar petugas selalu sigap dalam menangani pasien dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan pasien. Untuk mengetahui penilaian pasien dapat dilakukan dengan cara membuat kotak kritik dan saran tentang pelayanan di RSUD Muntilan yang akan diisi oleh pasien, sehingga Rumah Sakit tahu apa yang diharapkan pasien dan berusaha untuk memenuhi harapan tersebut.

3. Pada atribut kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dapat disarankan untuk memperbanyak pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan dokter dan perawat untuk meningkatkan kemampuan dokter dan perawat di RSUD Muntilan .

## DAFTAR RUJUKAN

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta : Aditya Media Publishing

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media

Achmad Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT.Sinergi Visi Utama.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.