

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSUP DR. M. DJAMIL PADANG
MENGUNAKAN REGRESI LOGISTIK**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh :

**SUCI NOVERINA MISRI
NIM. 1207778/2012**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

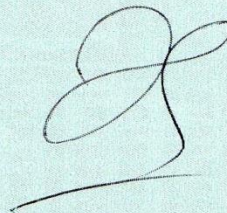
PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSUP DR. M. DJAMIL PADANG
MENGUNAKAN REGRESI LOGISTIK**

Nama : Suci Noverina Misri
NIM/Tahun Masuk : 1207778/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 28 Januari 2016

Disetujui Oleh
Pembimbing,



Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si
NIP. 19690615 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

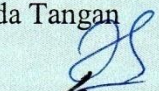

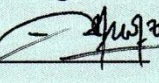
Nama : Suci Noverina Misri
NIM/BP : 1207778/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. M. DJAMIL PADANG MENGGUNAKAN REGRESI LOGISTIK

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 28 Januari 2016

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Suherman, S.Pd, M.Si	2. 
3. Anggota	: Drs. Syafriandi, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Noverina Misri
NIM/TM : 1207778/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang Menggunakan Regresi Logistik”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, M.Si
NIP.19701126 199903 1 002

Saya yang menyatakan,



Suci Noverina Misri
NIM. 1207778/2012

ABSTRAK

Suci Noverina Misri : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang Menggunakan Regresi Logistik

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Oleh karena itu dalam rangka mendukung kesehatan bagi setiap orang, pemerintah telah mendirikan beberapa sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit. Selain itu pemerintah juga mendirikan lembaga kesehatan yaitu BPJS yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan untuk masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan yang diawali dengan kajian teori dan diikuti dengan survey. Jenis data pada penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Selanjutnya data yang telah diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 dan dilakukan analisis regresi logistik. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien BPJS yang berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Sampel 100 pasien BPJS didapatkan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien BPJS dan variabel bebasnya adalah sarana dan prasarana, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berikut merupakan model yang diperoleh dari hasil penelitian ini :

$$\pi(x) = \frac{e^{(-45,002+2,865X_1+5,242X_2+4,123X_3-1,261X_4+4,666X_5)}}{1 + e^{(-45,002+2,865X_1+5,242X_2+4,123X_3-1,261X_4+4,666X_5)}}$$

Dari hasil penelitian terdapat dua variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan, variabel tersebut adalah sarana dan prasarana dan daya tanggap.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang Menggunakan Regresi Logistik**”. Salawat dan salam selalu terarah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Dengan rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyumbangkan pikiran, saran, serta ide-idenya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu :

1. Bapak Dodi Vionanda, S.Si, M.Si, pembimbing tugas akhir.
2. Bapak Suherman, S.Pd, M.Si, dan Bapak Drs. Syafriandi, M.Si, penguji tugas akhir.
3. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi Statistika, Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, M.Si, Ketua Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
5. Staf Laboratorium Statistik dan Komputasi Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
6. Dosen dan civitas akademik Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu peneliti ucapkan terima kasih kepada pembaca atas saran dan kritikan yang membangun sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti di masa yang akan datang.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan sumbangan setidaknya tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, atas perhatian pembaca yang budiman peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2015
Peneliti

Suci Noverina Misri
NIM. 1207778

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN TEORI	7
A. Rumah Sakit	7
B. Konsep Kualitas Pelayanan	8
C. Kepuasan	11
D. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	12
E. Analisis Regresi Logistik.....	14
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel Penelitian	24
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Variabel Penelitian dan Struktur Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
G. Pelaksanaan Penelitian.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Data	33

B. Analisis Data	38
C. Pembahasan	43
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Format Data	26
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	26
3. Skor Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
4. Persentase Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang	33
5. Jumlah Pasien BPJS berdasarkan Poliklinik Tujuan	34
6. TingkatKepuasan Pasien BPJS terhadap Sarana dan Prasarana di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang	35
7. TingkatKepuasan Pasien BPJS terhadap Keandalan di InstalasiRawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang	35
8. TingkatKepuasan Pasien BPJS terhadap Daya Tanggap di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang	36
9. TingkatKepuasan Pasien BPJS terhadap Jaminan di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang	36
10. TingkatKepuasan Pasien BPJS terhadap Empati di Instalasi Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang	37
11. Hasil Dugaan Parameter Regresi Logistikdengan Semua Variabel Bebas	38
12. Uji Kebaikan Model Penuh	39
13. Pengujian Signifikansi Parameter Regresi Logistik dengan Semua Variabel Bebas	40
14. Pengujian Kelayakan Model Regresi Logistik	41
15. Nilai Odds Ratio Model Regresi Logistik	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Melakukan Penelitian.....	50
2. Kuesioner Penelitian.....	51
3. Kuesioner Setelah di Validasi	54
4. Data Untuk Uji Reliabilitas Instrumen	56
5. Uji Reliabilitas Instrumen	57
6. Penskoran Data.....	60
7. Data Akhir Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
8. Hasil Analisis Regresi Logistik	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang pasti menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sebagai hal yang sangat berharga dan mahal. Oleh karena itu dalam rangka mendukung kesehatan bagi setiap orang, pemerintah telah mendirikan beberapa sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peranan yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Selain mendirikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya, pemerintah juga telah mendirikan lembaga kesehatan yang dapat membantu masyarakat dalam menangani masalah kesehatan. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES.

Semenjak didirikan pada bulan Januari 2014, BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh kesehatan. Namun pada kenyataannya semenjak didirikan masih banyak peserta BPJS yang mengeluh dan merasa kurang puas terhadap

pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pasien BPJS, keluhan tersebut dipicu oleh lamanya proses pendaftaran dan menunggu obat, kurang lengkapnya peralatan medis, dan kurang ramahnya petugas medis/non medis terhadap pasien. Padahal untuk peserta non PBI setiap bulannya mereka harus membayar iuran wajib paling sedikit Rp 25.500,00 perorang.

Instalasi rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan salah satu instalasi yang menerima pasien BPJS. Oleh sebab itu pihak rumah sakit tentunya harus memberikan pelayanan terbaik agar pasien BPJS yang berkunjung merasa nyaman dan puas. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan berdampak pada citra rumah sakit itu sendiri. Karena begitu pentingnya kualitas pelayanan agar terciptanya pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien BPJS, maka harus diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (1996:70) bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa, yaitu: *tangible* (sarana dan prasarana), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetisi), *access* (kemudahan), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), dan *understanding/knowing the customer* (pemahaman pelanggan). Kemudian oleh Parasuraman (1988) dimensi kualitas yang berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Lima dimensi

pokok pada pelayanan meliputi bukti langsung (sarana dan prasarana), keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sarana dan prasarana disini merupakan penampilan rumah sakit dan lingkungan sekitarnya seperti fasilitas fisik, kelengkapan alat pengobatan yang digunakan, dan penampilan petugas rumah sakit. Keandalan meliputi kemampuan petugas rumah sakit memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pasien BPJS dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap meliputi keinginan para petugas medis/non medis untuk membantu pasien BPJS dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas rumah sakit. Sedangkan empati meliputi kemudahan pasien BPJS dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien BPJS.

Dalam menentukan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang terdapat beberapa faktor sehingga dibutuhkan suatu analisis statistika yang dapat melihat faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Untuk itu perlu dibentuk suatu model yang dapat membantu penerapan hubungan kausal (sebab-akibat) antara dua atau lebih peubah. Model tersebut adalah model regresi. Model regresi linier digunakan apabila variabel terikat Y bertipe numerik dan variabel bebas X bertipe numerik atau kategorik. Apabila variabel terikat Y bertipe kategorik, maka salah satu model regresi yang dapat digunakan adalah model regresi logistik.

Analisis regresi logistik dibagi menjadi dua, yaitu analisis regresi logistik biner dan analisis regresi logistik multinomial. Analisis regresi logistik biner adalah apabila variabel terikat Y memiliki dua kategori seperti puas atau tidak puas. Sedangkan analisis regresi logistik multinomial adalah apabila variabel terikat Y memiliki lebih dari dua kategori seperti sangat puas, puas, tidak puas, atau sangat tidak puas.

Pada penelitian ini, variabel terikat Y yang digunakan bertipe kategorik yaitu kepuasan pasien BPJS, apakah pasien BPJS merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Variabel bebas X dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Karena pada penelitian ini variabel bebas X bertipe kategorik dan variabel terikat Y hanya memiliki dua kemungkinan maka analisis regresi logistik yang cocok digunakan adalah analisis regresi logistik biner.

Berdasarkan masalah di atas, maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang Menggunakan Regresi Logistik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah bentuk model regresi logistik biner yang menggambarkan kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang?
2. Variabel-variabel manakah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menentukan bentuk model regresi logistik biner yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah :

1. Bagi peneliti, sebagai informasi dan pengetahuan baru mengenai kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, serta lebih mendalami tentang analisis regresi logistik.
2. Bagi lembaga yang terkait dalam penelitian ini adalah RSUP Dr. M. Djamil Padang, sebagai masukan dalam memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.

3. Bagi pembaca, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan pasien dan kualitas pelayanan dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk model yang dapat memperlihatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\pi(x) = \frac{e^{(-45,002+2,865X_1+5,242X_2+4,123X_3-1,261X_4+4,666X_5)}}{1+e^{(-45,002+2,865X_1+5,242X_2+4,123X_3-1,261X_4+4,666X_5)}}$$

dimana :

X_1 = Sarana dan Prasarana

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

2. Variabel-variabel bebas yang paling mempengaruhi kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan adalah sarana dan prasarana dan daya tanggap.

B. Saran

1. Untuk instansi terkait yaitu dalam hal ini RSUP Dr. M. Djamil Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar kedepannya dapat meminimalisir pasien BPJS yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. M. Djamil Padang. Terutama dalam sarana dan prasarana yang dimiliki oleh rumah sakit dan juga daya tanggap petugas medis/non medis.

Dalam hal sarana dan prasarana rumah sakit diharapkan dapat memperbaiki dan memperhatikan prosedur pengambilan obat, karena masih banyak pasien yang mengeluh dan merasa tidak puas terhadap prosedur pengambilan obat yang memakan waktu cukup lama.

Dalam hal daya tanggap diharapkan petugas medis/non medis mampu memperhatikan dan meningkatkan lagi ketanggapan terhadap kebutuhan pasien agar kedepannya pasien yang melakukan pengobatan merasa puas.

2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan, diharapkan mampu melengkapi kekurangan-kekurangan yang ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agresti, Allan. 1990. *Categorical Data Analysis*. New York: John Wiley and Sons.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Dasar-dasar penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azwar, Saifudin. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hosmer and David. 1989. *Applied Logistic Regression*. Canada: A Wiley Interscience Publication.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Montgomery, Douglas, Peck, Elizabeth, dan Vining, Geoffrey. 2006. *Introduction to Linear Regression Analysis, Fourth Edition*, USA: AWiley-Interscience Publication.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Riwidikdo, Handoko. 2009. *Statistika untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Pustakama Rihama.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.