

**HUBUNGAN DIMENSI UKUR PADA METODE SERVQUAL  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ASURANSI  
KESEHATAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
(BPJS)  
( SUATU STUDI DI RUANG RAWATAN KEBIDANAN  
RSUD M ZEIN PAINAN )**

**TESIS**



Oleh :  
**dr. Vivi Ruliyanty**

Pembimbing :

**Dr. Syahredi SA, Sp.OG (K)**  
**DR. Dr. H. Joserizal Serudji, Sp.OG (K)**  
**Dr. Susanti Apriani, Sp.OG**

**PPDS OBSTETRI DAN GINEKOLOGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN DIMENSI UKUR PADA METODE SERVQUAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ASURANSI KESEHATAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)

(SUATU STUDI DI RUANG RAWATAN KEBIDANAN RSUD DR M ZEIN PAINAN)

**Vivi Ruliyanty, Syahredi, Joserizal Serudji, Susanti Apriani**

Bagian Obstetri dan Ginekologi Fakultas Kedokteran Universitas Andalas/  
RSUP Dr. M. Djamil Padang

**Latar Belakang:** Tingkat kepuasan peserta BPJS merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan. Terdapat beberapa pendekatan untuk menilai kepuasan, salah satunya adalah metode Servqual dengan lima dimensi ukur, yaitu keberwujudan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

**Tujuan:** Mengetahui hubungan antara dimensi ukur metode Servqual dengan tingkat kepuasan peserta asuransi BPJS di ruang rawatan RSUD Dr M Zein Painan

**Metode:** Penelitian ini bersifat observasional analitik menggunakan desain *cross sectional* untuk mencari hubungan antara variabel dependen (tingkat kepuasan peserta BPJS di ruang rawatan kebidanan RSUD M Zein Painan pada pelayanan loket BPJS, UGD, laboratorium, pelayanan farmasi dan rawatan kebidanan) dan variabel independen (dimensi mutu SERVQUAL) dengan teknik *consecutive sampling*. Terdapat 106 orang sampel pada penelitian yang dilakukan bulan Januari-Februari 2018.

Analisis univariat dilakukan dengan *Importance Performance Analysis* dengan metode analisis mean. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan *chi square test* dengan derajat kepercayaan 95% dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ . Analisis multivariat dilakukan dengan uji regresi logistik ganda metode *backward LR*.

**Hasil:** Rerata kesesuaian (tingkat kepuasan) terhadap dimensi *tangible* adalah 87,95%, dimensi *reliability* 86,56%, dimensi *responsiveness* 88,9%, dimensi *assurance* 87,3%, dimensi *empathy* 89,11%. Sebanyak 59,4% ( 63 responden ) tidak puas, dan sisanya 40,6% ( 43 responden) puas terhadap pelayanan BPJS di UGD, loket BPJS, laboratorium, unit farmasi dan ruang rawatan kebidanan RSUD DR M Zein Painan. Terdapat hubungan antara masing-masing dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan tingkat kepuasan peserta BPJS dengan nilai p yang sama yaitu  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Di antara kelima dimensi servqual tersebut, dimensi *responsiveness* merupakan dimensi dominan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan peserta BPJS dengan nilai OR 5,1.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara masing-masing dimensi ukur metode Servqual dengan tingkat kepuasan peserta BPJS di ruang rawatan kebidanan RSUD DR M Zein Painan.

**Kata Kunci:** Dimensi ukur servqual, tingkat kepuasan, BPJS

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP OF SERVQUAL DIMENSIONS TO THE SATISFACTION RATE OF THE INDONESIAN SOCIAL HEALTH INSURANCE MEMBER

( A STUDY AT OBSTETRIC WARD OF DR M ZEIN HOSPITAL )

**Vivi Ruliyanty, Syahredi, Joserizal Serudji, Susanti Apriani**

Bagian Obstetri dan Ginekologi Fakultas Kedokteran Universitas Andalas/  
RSUP Dr. M. Djamil Padang

**Background:** The satisfaction rate of The Indonesian Social Health Insurance member is one of the standard of health care service quality. There are several ways to measure the satisfaction rate, one of those is Servqual method which has five dimensions : tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Method:** This was an analytic observational study using cross sectional design to observe the relationship between dependent variable (the satisfaction rate of the Indonesian Social Health Insurance member toward the emergency room, the admission, the laboratory, pharmacy, and obstetric ward service) and independent variable ( Servqual dimensions ). A number of 106 samples were involved from January-February 2018.

Univariate analysis was conducted using mean analysis of The Importance Performance Analysis. Bivariate analysis was performed using chi square test with degree of confidence is 95% and significance level is  $p < 0.05$ . Multivariate analysis was performed using the multiple regression analysis with the backward LR method.

**Results:** The rate of satisfaction toward each servqual dimensions were: tangible 87,95%, reliability 86,56%, responsiveness 88,9%, assurance 87,3%, empathy 89,11%. A number of 59,4% ( 63 samples) were unsatisfied, while as many as 40,6% (43 samples) were satisfied to The National Social Health Insurance service. There were statistically relationships obtained between each servqual dimensions to the rate of satisfaction of The Indonesian Social Health Insurance member as the p value was  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) for each servqual dimensions. Among those dimensions, responsiveness was the dominant dimension of the satisfaction rate as the odd ratio (OR) was 5,1.

**Conclusions:** There were statistically significant relationship between each servqual dimensions to the satisfaction rate of the Indonesian Social Health Insurance member.

**Keywords:** Servqual dimensions, satisfaction rate, The Indonesian Social Health Insurance