

Analisis Perbandingan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima

Ria Putri Zevanya¹, Christine Ester Novita Sari², Rafael Crisman MPH³, Muhammad Rusdi Batubara⁴, Donni Nasution⁵
^{1,2,3,4,5a} Universitas Prima Indonesia

ABSTRACT

Kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi rumah sakit yang melayani pasien BPJS. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat memahami apa yang baik dan apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk membandingkan dua metode, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (Servqual), dalam mengukur kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima. Metode CSI mengukur kepuasan secara kuantitatif sementara metode Servqual menilai dengan empat dimensi kualitas layanan. Dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 300 pasien BPJS yang telah menerima layanan di Rumah Sakit Royal Prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Servqual menghasilkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,74, sedangkan metode CSI mencapai skor kepuasan sebesar 0,69, yang termasuk dalam kategori "Baik" atau "Puas". Hal ini membuktikan kedua metode ini saling melengkapi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih efektif mengenai kepuasan pasien.

Keywords: Pasien, BPJS, Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (Servqual)

1. INTRODUCTION

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di sekitarnya [1], [2]. Seiring berkembangnya dunia modern, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas khususnya dari pasien BPJS semakin meningkat. Pasien BPJS sebagai mayoritas pengguna layanan kesehatan di Indonesia mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit [3]. Oleh karena itu, rumah sakit mempunyai tanggung jawab untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien [4], [5].

Kepuasan pasien merupakan indikator terpenting keberhasilan pelayanan medis di suatu rumah sakit. Kepuasan tercapai ketika layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, sehingga memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka [6]. Sebaliknya ketidakpuasan dapat merusak citra dan reputasi rumah sakit. Mengukur kepuasan pasien penting untuk menilai kualitas layanan, mengidentifikasi kekurangan, dan memahami kebutuhan pasien. Evaluasi yang tepat dapat membantu rumah sakit meningkatkan pengalaman pasien melalui kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan interaksi dengan staf medis [7], [8].

Di zaman modern ini, kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas terus meningkat. Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk melakukan inovasi, mulai dari menyediakan peralatan yang memadai hingga meningkatkan kemampuan staf medis dan mengefektifkan manajemen pelayanan [9], [10]. Sebagai rumah sakit kelas dunia, Rumah Sakit Royal Prima berupaya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, didukung dengan peralatan canggih dan tenaga medis yang profesional. Berbagai layanan rumah sakit, seperti rawat inap, rawat jalan, dan ruang gawat darurat, menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul "Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi" [11]. Hasil survei menunjukkan kepuasan warga terhadap pelayanan kesehatan BPJS masuk dalam kategori "puas", namun terdapat kesenjangan antara harapan

pasien dan kualitas layanan yang diterima, terutama dalam aspek keandalan, seperti konsistensi layanan dan keakuratan informasi medis.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan pasien BPJS di rumah sakit melalui empat dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi harapan pasien BPJS dalam hal mutu pelayanan [12]. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Perbandingan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality dalam Mengukur Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima”.

2. RESEARCH METHODOLOGY

Penelitian ini merupakan penelitian dengan melakukan perbandingan antara metode CSI dengan metode Service Quality dalam mengukur tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Dalam penelitian ini Metode CSI (Customer Satisfaction Index) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Pasien secara menyeluruh untuk menghasilkan rata-rata nilai dari indikator-indikator yang telah ditentukan [13]. Metode Service Quality, digunakan untuk mengukur perbedaan antara persepsi Pasien terhadap layanan yang diterima dan Ekspetasi mereka terhadap layanan tersebut [14]. Untuk membantu Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini agar selesai dengan tepat waktu peneliti membuat diagram alur penelitian, adapun diagram alur penelitian dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:.

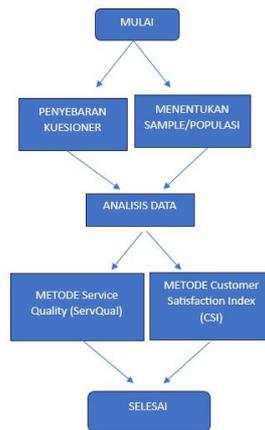


Figure 1 Research Flowchart

1. Penentuan Sampel Penelitian dan Penyebaran Kuesioner

Tahap awal penelitian ini dimulai dengan menentukan Sample berdasarkan 4 dimensi pengukuran yang digunakan yakni: Pengaruh wujud fisik (tangible), pengaruh kehandalan (reliability), pengaruh daya tanggap (responsive), dan pengaruh jaminan (assurance). Kuesioner tersebut mencakup 5 pertanyaan yang relevan pada Setiap Dimensi yang sudah di tentukan dalam mengukur kualitas layanan (service quality) dan tingkat kepuasan pasien (Customer satisfaction index) [15]. Populasi penelitian mencakup Pasien Pengguna layanan BPJS Dirumah Sakit royal Prima. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner kepada pasien secara langsung dan sebagian secara online dalam sebulan dari bulan 09 Juli 2024 ke 09 Agustus 2024. Pada tahapan ini, peneliti berhasil mendapatkan data sebanyak 300 data yang akan dianalisis.

Table 1 Data Pengisian Kuesioner

No	Nama	Keterangan
----	------	------------

1	Nama	Nama Pasien
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Pasien
3	No Whatsapp	No Whatsapp Pasien
4	Pertanyaan Kuesioner	20 Pertanyaan yang disebar

2. Analisis data

Setelah mendapatkan jawaban dari sample, peneliti akan menganalisis data dengan melakukan perbandingan terhadap dat

3. Metode Service Quality (Servqual)

Metode Service Quality, yang memanfaatkan data Pasien untuk mengukur empat dimensi utama layanan (Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan), memungkinkan identifikasi dan perbaikan masalah terkait kualitas layanan. Kepuasan pasien terhadap manajemen layanan dapat diukur dengan menggunakan persamaan 1 dibawah:

$$Rk = \frac{Tsk}{Tk}$$

Dimana:

Rk = Rata – rata kepuasan

Tsk = Total Skor Kuesioner

Tk = Total Kuesioner

Pendekatan Servqual memainkan peran penting dalam merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hasil dari penelitian ini akan memberikan solusi perbaikan terhadap masalah kinerja yang telah diidentifikasi.

4. Metode Costumer Satisfaction Index

Metode ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien yang didasarkan Pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dengan kriteria penilaian yakni:

Table 2 Kriteria CSI

Angka CSI	Kriteria CSI
0,76 sampai dengan 1,00	Sangat Baik atau Puas
0,51 sampai dengan 0,75	Baik atau Puas
0,26 sampai dengan 0,50	Cukup Baik atau Cukup Puas
0,00 sampai dengan 0,25	Sangat Tidak Baik atau Sangat Tidak Puas

5. Skala Jawaban

Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan rentang 1 hingga 4 untuk menilai variabel penelitian. Variabel-variabel tersebut dikonversi menjadi indikator yang diukur menggunakan Skala Likert

Table 3 Skala Likert

Skor	Keterangan	Interpretasi
1	Tidak Baik	Responden tidak puas dengan layanan yang diberikan.
2	Cukup Baik	Responden cukup puas dengan layanan yang diberikan
3	Baik	Responden puas dengan layanan yang diberikan.
4	Sangat Baik	Responden sangat puas dengan layanan yang diberikan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

1. Diagnosis Permasalahan

Penelitian ini memanfaatkan rumus statistik yang kompleks serta menggabungkan pendekatan Service Quality dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dalam analisis data. Melalui pendekatan Service Quality, jawaban responden dikelompokkan berdasarkan persentase, sedangkan metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara lebih spesifik. Kombinasi kedua metode tersebut memberikan wawasan yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diterima.

2. Eksplorasi Data

Penelitian ini mengandalkan data dari 20 butir pertanyaan dalam kuesioner yang diisi oleh pasien BPJS yang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Royal Prima. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Royal Prima

3. Uji Validitas

Uji validitas adalah langkah krusial untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Instrumen yang valid dapat menghasilkan data yang tepat dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Salah satu teknik yang sering digunakan untuk menguji validitas instrumen dengan skala Likert adalah analisis korelasi Pearson [16]. Hasil korelasi yang diperoleh dari uji tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan sampel berjumlah 20 responden. Derajat kebebasan (degrees of freedom) dihitung menggunakan rumus $n-2$, yang menghasilkan nilai df sebesar 28. Berdasarkan perhitungan ini, nilai r tabel yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah 0,374

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

- r_{xy} = Hubungan koefisien antara Indikator X dan variabel Y
- $\sum xy$ = Jumlah Indikator X dan Y yang dikalikan
- $\sum x^2$ = Jumlah Indikator X kuadrat
- $\sum y^2$ = Jumlah Indikator Y kuadrat
- $(\sum x)^2$ = Indikator X yang dijumlahkan dan dikuadratkan
- $(\sum y)^2$ = Indikator Y yang dijumlahkan dan dikuadratkan

4. Reliability Test

Uji reliabilitas merupakan langkah penting untuk memastikan kualitas kuesioner. Kuesioner yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten dan stabil, sehingga dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dengan skala Likert adalah Alpha Cronbach.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right)$$

- r_{11} = Ketepatan atau reliabilitas yang dihitung
- n = Total instrument pertanyaan yang di evaluasi
- $\sum \sigma_i^2$ = Total perbedaan skor setiap item
- σ^2 = Jumlah perbedaan

Pada kuesioner yang digunakan untuk mengukur persepsi siswa dengan 20 pertanyaan pada dimensi memperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,969. Nilai ini jauh lebih tinggi dari batas minimum 0,6, yang mengindikasikan bahwa kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang sangat baik

A. Service Quality

Kualitas layanan (Service Quality) dapat diukur melalui analisis data Hasil kuesioner dengan teknik Service Quality dapat dilihat pada tahapan di bawah ini

1. Indikator Fisik

Indikator Fisik berisikan 5 pertanyaan yang terdapat pada tabel dibawah, menunjukkan hasil jawaban

Pasien BPJS terhadap layanan Rumah Sakit Royal Prima

Table 4 Indikator Fisik

```
import pandas as pd
fisik = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
                    sheet_name="Fisik",)
data_table.DataTable(fisik.head(), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4
Q1	5	64	147	84
Q2	1	83	166	50
Q3	1	94	163	42
Q4	2	76	160	62
Q5	12	115	133	40
Total	21	432	769	278

Rata-rata tingkat kepuasan, yang dihitung berdasarkan data dari Tabel 3.1, sebesar 2,86. Indikator Fisik dinilai sebagai "Baik" menurut kriteria penilaian Skala Likert. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Fisik menunjukkan hasil yang Baik

2. Indikator Kehandalan

Indikator Kehandalan berisikan 5 pertanyaan yang terdapat pada tabel dibawah, menunjukkan hasil evaluasi Pasien BPJS terhadap layanan Rumah Sakit Royal Prima.

Table 5 Indikator Kehandalan

```
import pandas as pd
khd = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
                    sheet_name="Kehandalan",)
data_table.DataTable(khd.head(10), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4
Q6	5	103	152	40
Q7	24	118	152	40
Q8	2	107	156	35
Q9	2	111	156	31
Q10	5	125	143	27
Total	38	564	759	173

Rata-rata tingkat kepuasan, yang dihitung berdasarkan data dari Tabel 3.2, adalah 2,69. Indikator Kehandalan dinilai sebagai "Baik" menurut kriteria penilaian Skala Likert. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Kehandalan memberikan hasil yang Baik

3. Indikator Daya Tanggap

Indikator Daya Tanggap terdiri dari 5 pertanyaan yang terdapat pada tabel dibawah, yang menunjukkan jawaban pasien BPJS terhadap layanan di Rumah Sakit Royal Prima

Table 6 Indikator Daya Tanggap

```
import pandas as pd
khd = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
                    sheet_name="Daya Tanggap",)
data_table.DataTable(khd.head(10), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4
Q11	3	128	138	31
Q12	4	125	147	24
Q13	1	125	154	20
Q14	26	134	121	19
Q15	14	96	170	20
Total	48	608	730	114

Rata-rata tingkat kepuasan, yang dihitung berdasarkan data dari Tabel 3.3, adalah 2,60. Indikator Kinerja dinilai "Baik" menurut kriteria penilaian Skala Likert. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Daya Tanggap menunjukkan hasil yang Baik.

4. Indikator Jaminan

The Assurance Indicator consists of 5 questions found in the table below, which show the BPJS

patients' evaluation of the services at Royal Prima Hospital.

Table 7 Indikator Jaminan

```
import pandas as pd
khd = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
                  sheet_name="Jaminan",)
data_table.DataTable(khd.head(10), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4
Q16	0	110	142	48
Q17	2	97	172	29
Q18	1	74	167	58
Q19	2	95	169	34
Q20	1	88	159	52
Total	6	464	809	221

Rata-rata tingkat kepuasan, yang dihitung berdasarkan data dari Tabel 3.4, adalah 2,83. Materi Indikator Kinerja dinilai sebagai Baik berdasarkan kriteria penilaian Skala Likert. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan menghasilkan hasil yang Baik

5. Hasil Penilaian Servqual

Table 8 below presents the recap of all the variable final scores obtained from the calculations using the Service Quality approach in the management of services provided to patients.

Table 8 Rekapitulasi Penilaian

Indikator	Nilai	Keterangan Penilaian
Fisik	2.86	Baik
Kehandalan	2.69	Baik
Daya Tanggap	2.6	Baik
Jaminan	2.83	Baik
Total	2.745	Baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi semua variabel Servqual pada Tabel 3.5 nilai akhir untuk seluruh metode Servqual adalah 2,745. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang diterima oleh Pasien BPJS terhadap layanan yang diberikan Rumah Sakit Royal Prima masuk dalam kategori Baik

B. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan sebuah indikator penilaian yang banyak dipakai dalam melakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dari pelanggan atas layanan, pengalaman atau produk yang mereka peroleh dari sebuah instansi atau organisasi.

1. Variabel Nilai Kepuasan Pasien

Untuk menghitung nilai bobot Kepuasan dihitung persamaan 1, yang perhitungannya dilakukan pada setiap atribut. Berikut adalah persamaan 1 yang digunakan untuk mencari nilai bobot harapan tersebut.:

$$\sum Xi = (\sum STS X 1) + (\sum S X 2) + (\sum SS X 3) \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

- $\sum Xi$ = Total nilai/bobot jawaban pertanyaan atribut kepuasan ke-i
- $\sum STS$ = Total responden/ partisipan yang menjawab sangat tidak setuju
- $\sum S$ = Total responden/ partisipan yang menjawab setuju
- $\sum STS$ = Total responden/ partisipan yang menjawab sangat tidak setuju
- 1234 = Skor Skala Likert

Table 9 Satisfaction Value

```
import pandas as pd
csi = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
                  sheet_name="Kepuasan", header=0)
data_table.DataTable(csi.head(1000), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4	Jumlah
Q1	5	128	441	336	910
Q2	1	166	498	200	865
Q3	1	198	489	168	846
Q4	2	152	490	245	882
Q5	12	230	399	160	801
Q6	5	206	456	160	827
Q7	24	236	456	160	876
Q8	2	214	468	140	824
Q9	2	222	468	124	816
Q10	5	250	429	108	792
Q11	3	256	414	124	797
Q12	4	250	441	96	791
Q13	1	250	462	80	753
Q14	26	268	363	76	733
Q15	14	192	510	80	796
Q16	0	220	426	192	838
Q17	2	194	516	116	828
Q18	1	148	501	232	882
Q19	2	190	507	136	835
Q20	1	176	477	208	862

2. Variabel Nilai Harapan

Untuk menghitung nilai bobot Harapan dihitung persamaan 1, yang perhitungannya dilakukan pada setiap atribut. Berikut adalah persamaan 1 yang digunakan untuk mencari nilai bobot harapan tersebut:

$$\sum yi = (\sum STS X 1) + (\sum S X 2) + (\sum SS X 3) \dots\dots\dots(1)$$

Dimana:

- $\sum yi$ = Total nilai/bobot jawaban pertanyaan atribut harapan ke-i
- $\sum STS$ = Total responden/ partisipan yang menjawab sangat tidak setuju
- $\sum S$ = Total responden/partisipan yang menjawab setuju
- $\sum STS$ = Total responden/ partisipan yang menjawab sangat tidak setuju
- 123 = Skor Skala Likert

Table 10 Expected Values

```
import pandas as pd
csi = pd.read_excel("/content/drive/MyDrive/Dataset/BPJS/Data Pasien.xlsx",
sheet_name="Harapan", header=0)
data_table.DataTable(csi.head(1000), include_index=False)
```

Question	Kurang Baik = 1	Cukup Baik = 2	Baik = 3	Sangat Baik = 4	Jumlah
Q1	64	160	231	316	771
Q2	61	166	249	292	768
Q3	66	158	225	320	769
Q4	63	168	225	312	768
Q5	78	144	222	304	748
Q6	78	134	237	304	753
Q7	78	160	210	288	736
Q8	72	140	237	316	765
Q9	80	136	243	284	743
Q10	83	146	225	276	730
Q11	73	156	252	260	741
Q12	81	152	213	288	734
Q13	66	172	231	284	753
Q14	73	154	237	284	748
Q15	78	136	198	352	764
Q16	80	128	258	280	746
Q17	70	160	255	260	745
Q18	81	144	207	312	744
Q19	65	146	240	328	779
Q20	79	158	237	252	726

3. Mengukur Mean Importance Score (MIS)

Menghitung MIS biasanya melibatkan perhitungan rata-rata dari nilai harapan yang diberikan oleh responden terhadap setiap atribut dengan persamaan dibawah:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Dimana:

- Yi = Nilai jawaban partisipan/responden untuk pertanyaan harapan ke-i
- N = Total partisipan/responden

Menggunakan persamaan 2, diperoleh nilai MIS, yaitu nilai Y pada atribut ke-i dibagi dengan jumlah responden. Sebagai contoh, untuk pertanyaan Q1, nilai Y dihitung sebagai $758/300 = 2,60$. Penilaian MIS untuk pertanyaan Q2 hingga Q20 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11 Hasil Perhitungan MIS

Pertanyaan	Total Jawaban Responden	Total Partisipan	Skor MIS
Q1	758	300	2,60
Q2	756	300	2,48
Q3	746	300	2,55
Q4	747	300	2,54
Q5	705	300	2,49

Q6	723	300	2,50
Q7	735	300	2,69
Q8	758	300	2,44
Q9	771	300	2,40
Q10	788	300	2,49
Q11	742	300	2,41
Q12	788	300	2,54
Q13	729	300	2,40
Q14	758	300	2,55
Q15	755	300	2,54
Q16	787	300	2,42
Q17	776	300	2,44
Q18	794	300	2,50
Q19	740	300	2,43
Q20	733	300	2,46
TOTAL			49,87

4. Mengukur Mean Satisfaction Score (MSS)

Menghitung MIS biasanya melibatkan perhitungan rata-rata dari nilai kepuasan yang diberikan oleh responden terhadap setiap atribut dengan persamaan dibawah

$$MIS = \frac{\sum_{i=2}^n Xi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Dimana:

Xi = Nilai jawaban partisipan /responden pertanyaan kepuasan ke-i

N = Total partisipan /responden

Dengan menggunakan persamaan/rumus 3, nilai/angka MIS diperoleh dengan membagi nilai Y pada atribut ke-i dengan jumlah responden. Sebagai contoh, untuk pertanyaan Q1, nilai Y dihitung sebagai $910/300 = 3,03$.

Penilaian MIS untuk pertanyaan Q2 hingga Q20 dipaparkan pada tabel berikut.

Tabel 11 Hasil Perhitungan MSS

Pertanyaan	Total Jawaban Responden	Total Partisipan	Skor MIS
Q1	910	300	3,03
Q2	865	300	2,88
Q3	846	300	2,82
Q4	882	300	2,94
Q5	801	300	2,67
Q6	827	300	2,76
Q7	876	300	2,92
Q8	824	300	2,75
Q9	816	300	2,72
Q10	792	300	2,64
Q11	797	300	2,66
Q12	791	300	2,64
Q13	793	300	2,64
Q14	733	300	2,44
Q15	796	300	2,65
Q16	838	300	2,79
Q17	828	300	2,76
Q18	882	300	2,94
Q19	835	300	2,78
Q20	862	300	2,87
TOTAL			55,31

5. Menghitung Weight Factor (WF)

Weight Factor adalah nilai MIS untuk masing-masing atribut yang dibagi dengan total MIS dari seluruh atribut.

WF dapat dihitung menggunakan persamaan 4 berikut:

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=2}^p MISi} \dots\dots\dots(4)$$

Dengan persamaan 4 maka diperoleh nilai WF yaitu pembagian antara nilai MIS per atribut dengan total keseluruhan nilai/angka MIS. Untuk pertanyaan Q1 nilai $WF = 3.36/49,87 = 0,052$. Untuk penilaian MIS pertanyaan Q2 sampai Q20 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12 Nilai Weight Factor (WFi)

Pertanyaan	Hasil MIS	Total Hasil MIS	Hasil Wfi
Q1	3,36	49,87	0,052
Q2	3,28	49,87	0,050
Q3	3,35	49,87	0,051
Q4	3,49	49,87	0,051
Q5	3,41	49,87	0,050
Q6	3,31	49,87	0,050
Q7	3,35	49,87	0,054
Q8	3,36	49,87	0,049
Q9	3,39	49,87	0,048
Q10	3,33	49,87	0,050
Q11	3,36	49,87	0,048
Q12	3,36	49,87	0,051
Q13	3,31	49,87	0,048
Q14	3,43	49,87	0,051
Q15	3,32	49,87	0,051
Q16	3,39	49,87	0,049
Q17	3,34	49,87	0,049
Q18	3,39	49,87	0,050
Q19	3,33	49,87	0,049
Q20	3,36	49,87	0,049

6. Mencari Nilai Weight Score (WS)

Weight Score adalah hasil perkalian nilai WF terhadap rata-rata tingkat kepuasan layanan yang diterima oleh pasien, yang dikenal sebagai Mean Satisfaction Score (MSS). Sebagai contoh, untuk pertanyaan Q1 $0,052 \times 3,03 = 0,158$

$$WS_i = W_{fi} \times MSS_i \dots\dots\dots (5)$$

Dengan persamaan 5 maka diperoleh nilai WS yaitu perkalian antara nilai/angka WF dengan nilai MSS ke-i. Pertanyaan Q1 nilai 0,055 dikali dengan 2,46 jadi nilai WS untuk Q1 adalah 0,135. Untuk penilaian WSi pertanyaan Q2 sampai Q20 dijabarkan sebagai berikut:

Table 13 Skor Bobot/Weight Score (Wsi)

Pertanyaan	Bobot Wfi	Bobot MSSi	Bobot Wsi
Q1	0,052	3,03	0,158
Q2	0,050	2,88	0,143
Q3	0,051	2,82	0,144
Q4	0,051	2,94	0,150
Q5	0,050	2,67	0,133
Q6	0,050	2,76	0,138
Q7	0,054	2,92	0,157
Q8	0,049	2,75	0,135
Q9	0,048	2,72	0,131
Q10	0,050	2,64	0,132
Q11	0,048	2,66	0,129
Q12	0,051	2,64	0,135
Q13	0,048	2,64	0,127
Q14	0,051	2,44	0,125
Q15	0,051	2,65	0,135
Q16	0,049	2,79	0,136
Q17	0,049	2,76	0,135
Q18	0,050	2,94	0,148
Q19	0,049	2,78	0,135
Q20	0,049	2,87	0,141
Jumlah Keseluruhan Wsi			2,764

6. Menentukan Nilai CSI

Untuk mendapatkan hasil dari pendekatan Customer Satisfaction Index, digunakan persamaan berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=2}^n WSi}{HS} \dots\dots\dots (6)$$

HS = Nilai skala maksimal yang dipakai (*High Scale*)

Nilai CSI dihitung dengan menerapkan persamaan 6, di mana total semua nilai weight score dibagi dengan nilai maxial pada skala *Likert*, yaitu 2,764 dibagi 4, yang menghasilkan angka 0,69%, Berdasarkan Tabel Nilai CSI yang tertera di bawah, hasil ini mengindikasikan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tergolong dalam kategori "Baik/Puas".

Tabel 14 Tabel Kriteria CSI

Angka CSI	Kriteria CSI
0,76 sampai dengan 1,00	Sangat Baik atau Puas
0,51 sampai dengan 0,75	Baik atau Puas
0,26 sampai dengan 0,50	Cukup Baik atau Cukup Puas
0,00 sampai dengan 0,25	Sangat Tidak Baik atau Sangat Tidak Puas

7. Hasil Komparasi Metode

Setelah dilakukan pengolahan dari kedua metode maka diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit royal prima dikategorikan **Puas** dengan memperoleh nilai 2,74 pada metode **Service Quality** dan 0,69% pada metode **Customer Satisfaction Index**,

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa setelah penerapan metode Service Quality, tingkat kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima tercatat sebesar 2,745, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit dapat dikategorikan sebagai Puas atau Baik. Selain itu, setelah penerapan metode Customer Satisfaction Index, tingkat kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima tercatat sebesar 0,69%, yang juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit dapat dikategorikan sebagai Puas atau Baik.

5. REFERENCES

[1] F. F. Firdaus and A. Dewi, "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL EVALUATION OF SERVICE QUALITY TOWARDS OUTPATIENT BPJS PARTICIPANTS SATISFACTION IN PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL DISTRICT HOSPITAL."

[2] "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)."

[3] Khalyubi Wildhan, "Statistik JKN (2016-2021)," 2022.

[4] S. Herlambang, A. Manajemen, and A. Yogyakarta, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA ANALYSIS OF THE EFFECT SERVICE QUALITY ON SATISFACTION PATIENTS BPJS PARTICIPANTS IN PANEMBAHAN SENOPATI HOSPITAL BANTUL, SPECIAL PROVINCE OF YOGYAKARTA," 2018.

[5] Baskoro R. Ristanto, "PENILAIAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RSUD UNGARAN," 2016.

[6] J. Manajemen, B. Equilibrium, N. Kadek, S. Ariska, and M. M. Handayani, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan."

[7] Issumi Maharani Tanjung, Thomson Nadapdap, and Iman Muhammad, "Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan," *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, vol. 1, no. 4, pp. 121–134, Sep. 2023, doi: 10.55606/detector.v1i4.2531.

- [8] Megantara Andie, “Laporan Hasil Pengawasan, Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional,” 2022.
- [9] F. Trisnaryan Pratama, Acep Rohendi, and Dasrun Hidayat, “Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan dengan Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang,” *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, vol. 4, no. 3, Apr. 2024, doi: 10.47467/dawatuna.v4i3.1164.
- [10] E. Sutinah and O. R. Simamora, “Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan,” *JURNAL INFORMATIKA*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2018.
- [11] B. B. R. M. S. Sarah, “Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi,” 2022.
- [12] F. Matematika *et al.*, *Seminar Nasional Pendidikan, Sains dan Teknologi ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH RUMAH SAKIT DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX.*
- [13] A. Deharja, F. Putri, L. Oktaviotika, N. Ikawangi, J. Kesehatan, and P. N. Jember, “Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman,” *Jurnal Kesehatan*, vol. 5, no. 2, p. 106, 2017.
- [14] H. Ericka Pradhani, E. Nursanti, T. Priyasmanu, and P. Studi Teknik Industri S-, “SERVICE QUALITY DALAM MENGUKUR KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SUMBERPUCUNG,” *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, vol. 7, no. 1, 2024.
- [15] A. D. Puspitasari, E. Pertiwiwati, and I. Rizany, “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Martapura,” *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, vol. 8, no. 1, p. 93, Apr. 2020, doi: 10.20527/dk.v8i1.5869.
- [16] J. Manajemen, B. Aliansi, R. Slamet dan, and S. Wahyuningsih, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA.”