
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KEPUTUSAN PINDAH KELAS PERAWATAN PASIEN BPJS

Aldianur Khairani ^{1*}, Dewi Anggraini ², Dwidjo Susilo³

^{1,2} Program Studi Statistika Fakultas MIPA Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan, Indonesia

³ Pusat Kajian Jaminan Sosial, Universitas Indonesia

*e-mail aldianur14@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of patient satisfaction with hospital services on the decision to move BPJS patient care classes at Ulin Hospital, Banjarmasin. The data collection technique used is quantitative, namely distributing questionnaires to BPJS patients. Participants in this study amounted to 75 people. Data analysis used ordinal logistic regression analysis. The level of patient satisfaction is measured using 4 factors, namely Tangible, Reliability, Assurance, and Empathy. The results showed that the patient satisfaction factors that had a significant effect were Assurance and Empathy. Overall, these two variables influenced the satisfaction assessment of patients treated at Ulin Hospital, Banjarmasin, by 27.5%.

Keywords: Ordinal Logistic Regression, Patient Satisfaction, Health Services, Decision to Change Care Class

1. PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah menetapkan harga atau biaya iuran peserta berdasarkan kelas. Sistem iuran yang dibuat adalah sistem gotong royong, iuran yang dibayarkan akan digunakan untuk membiayai peserta lain yang membutuhkan, begitu sebaliknya ketika Anda sakit, biaya berobat Anda di rumah sakit akan ditanggung BPJS melalui iuran peserta lainnya. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan, jumlah peserta yang turun kelas tercatat mencapai 2,31 juta peserta, sedangkan jumlah peserta yang naik kelas berjumlah 163.146 peserta, jumlah ini terhitung sejak Desember 2019 – Mei 2020 (Waseso, 2020).

Jumlah peserta JKN di Kota Banjarmasin, khususnya yang melakukan perpindahan kelas rawat inap di RSUD Ulin Banjarmasin (Januari – Maret 2021), sebanyak 240 peserta (0,05%) dari 4.992 peserta JKN yang pindah kelas. Sedangkan 4.752 peserta tidak pindah kelas. Palupi, Wardhani, & Andarini pada tahun 2016 menyatakan bahwa perpindahan kelas ini terjadi karena beberapa faktor, seperti faktor tarif dan faktor kelas perawatan atau faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan peserta/pasien. Persepsi akan kepuasan pasien dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan ruang inap di rumah sakit yang bersangkutan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Jacobis pada tahun 2013, memperlihatkan bahwa keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) dalam pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien

rawat inap. Sedangkan jaminan (*assurance*) dan prasarana (*tangible*) dalam pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Di sisi lain dalam penelitian Jacobis pada tahun 2013, yang menggunakan analisis regresi linier berganda memperlihatkan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan di rumah sakit. Menurut Kotler kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan ujung tombak dari pemasaran suatu jasa. Tanpa didukung oleh layanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, target atau peningkatan pemasaran sukar untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan. Bahkan dalam tingkat persaingan pasar yang semakin kompetitif sekarang ini unsur layanan harus mendapat perhatian yang serius dari para produsen atau perusahaan yang memasarkan produknya. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Jacobis, 2013). Namun penelitian yang dilakukan Palupi, Wardhani, & Andarini pada tahun 2016, yang menggunakan metode regresi logistik dan secara tidak spesifik membahas terkait pentingnya kualitas pelayanan ketika mengalami pindah kelas rawat inap, melainkan hanya berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dengan hak rawat kelas I yang memilih untuk naik ke kelas VIP.

Berdasarkan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kepuasan pasien akan kualitas pelayanan rawat inap terhadap perpindahan kelas BPJS di salah satu rumah sakit pemerintah terbesar di Provinsi Kalimantan Selatan dengan metode regresi logistik ordinal. Dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Perpindahan Pasien BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Regresi Logistik

Metode regresi logistik adalah suatu metode analisis statistika yang mendeskripsikan hubungan antara peubah respon yang memiliki dua kategori atau lebih dengan satu atau lebih peubah terikat berskala kategori atau interval (Hosmer & Lemeshow, 2000). Regresi logistik ada beberapa jenis sebagaimana yang dinyatakan oleh (Harlan, 2018) yaitu:

1. Apabila dilihat pada variabel bebas (*independent*), regresi logistik terdiri dari dua macam diantaranya:
 - a. Regresi logistik sederhana (hanya memiliki satu variabel bebas)
 - b. Regresi logistik berganda (memiliki satu atau lebih variabel bebas)
2. Apabila dilihat pada variabel terikat (*dependent*), regresi logistik terdiri dari tiga macam diantaranya:
 - a. Regresi logistik biner (memiliki dua variabel respon atau *dichotomous*)
 - b. Regresi logistik ordinal (memiliki dua atau lebih variabel respon dengan skala yang bersifat tingkatan)

- c. Regresi logistik multinomial (memiliki dua atau lebih variabel respon atau *polytomous*)

2.2. Regresi Logistik Ordinal

Regresi logistik ordinal merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan terhadap variabel terikat (*dependent*) yang berbentuk skala ordinal dengan variabel bebas (*independent*). Regresi logistik ordinal juga merupakan perluasan dari regresi biner. Berikut ini adalah bentuk spesifik dari regresi logistik (Harlan, 2018):

$$g(x) = \frac{e^{f(z)}}{1 + e^{f(z)}} \quad (1)$$

dimana $f(z) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k$

sehingga

$$g(x) = \frac{e^{(\alpha + \sum_{i=1}^k \beta_i X_i)}}{1 + e^{(\alpha + \sum_{i=1}^k \beta_i X_i)}} \quad (2)$$

Model yang digunakan dalam regresi logistik ordinal adalah model logit kumulatif. Pada model ini terdapat sifat ordinal dari variabel terikat Y yang dituangkan dalam peluang kumulatif sehingga model logit kumulatif didapatkan dengan cara membandingkan peluang kumulatif yaitu peluang Y kurang dari atau sama dengan kategori respon ke- j pada k variabel bebas yang dinyatakan dalam vektor X_i ($P(Y \leq j|X_i)$) dengan peluang Y lebih besar dari pada kategori ke- j pada variabel terikat Y ($P(Y > j|X_i)$) maka peluang kumulatif dapat didefinisikan sebagaimana yang dinyatakan dalam (Harlan, 2018) yaitu:

$$P(Y_i \leq j|X_i) = \frac{e^{(\alpha_j + \sum_{i=1}^k \beta_i X_i)}}{1 + e^{(\alpha_j + \sum_{i=1}^k \beta_i X_i)}} \quad (3)$$

2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan standar profesi yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal untuk pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Bustami, 2011). Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam perkembangan kesuksesan dan bertahannya suatu instansi dalam besarnya persaingan pasar. Adanya penilaian dari konsumen yang memberikan pendapat akan pelayanan yang kurang baik dari suatu instansi dapat menjadi masalah besar bagi instansi yang bersangkutan. Para konsumen lebih sadar akan peningkatan standar pelayanan yang akhirnya mengembangkan harapan yang

lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima (Zaim, Bayyurt, & Zaim, 2010). Hal inilah yang mendasari perlunya mengukur kepuasan pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima dari instansi yang bersangkutan. Menurut Zeithmal dan Parasuraman (dalam Darmawan, 2018) dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit terdiri dari 5 dimensi yaitu:

a. *Tangible*

Merupakan wujud nyata dari fasilitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari penampilan, kelengkapan, dan kesiapan fasilitas fisik di rumah sakit.

b. *Reliability*

Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit terkait ketepatan waktu administrasi pendaftaran, ketepatan waktu pelayanan, ketepatan waktu pemeriksaan dan pengobatan, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari segi waktu yang dirasakan pasien.

c. *Responsiveness*

Kesigapan petugas fasilitas pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, kecepatan petugas terkait transaksi dan penanganan keluhan konsumen, serta aspek kesopanan yang berhubungan dengan keramahan, perhatian, dan sikap petugas fasilitas pelayanan kesehatan.

d. *Assurance*

Dimensi jaminan merupakan penggabungan dari aspek kompetensi yang meliputi pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan kesehatan serta aspek kredibilitas yang meliputi hal-hal terkait kepercayaan konsumen kepada petugas pelayanan kesehatan.

e. *Empathy*

Dimensi empati adalah wujud dari penggabungan aspek akses yang meliputi kemudahan memanfaatkan pelayanan kesehatan, aspek komunikasi yang meliputi kemampuan untuk menyampaikan informasi dan masukan dari penyedia pelayanan kesehatan, dan aspek *understanding the customer* yang meliputi usaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta JKN yang berpindah kelas perawatan di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. Periode pengambilan sampel dari bulan Januari s.d. Maret 2021. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling (Arikunto, 2013). Kriteria pasien: pasien adalah peserta BPJS kesehatan, pernah dirawat di RSUD Ulin min. 1 kali perawatan, pernah mengalami perpindahan kelas baik naik ataupun turun. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *slovin* (Wulandari (2018)), menggunakan persamaan 4:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad (4)$$

Berdasarkan persamaan 4, maka diperoleh jumlah sampel (responden) berjumlah 71 orang, dimana 35 orang digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner dan 71 orang digunakan untuk analisis data. Pengambilan sampel ini didasarkan pendapat Rosce (dalam Sugiyono, 2011) yang mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 orang.

Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap jika terjadi perpindahan kelas BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin menggunakan 38 pernyataan di dalam kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap di RSUD Ulin Banjarmasin. Dalam pernyataan kuesioner tersebut, mencakup 4 kriteria terkait tingkat kepuasan pasien, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Kekepuandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Pengujian validitas pada kuesioner penelitian berikut ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* dengan nilai sebesar 0,3338, sehingga pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Cronbach Alpha* dengan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$, yang memperlihatkan bahwa pernyataan dalam kuesioner dinyatakan *reliable*. Selain menguji validitas dan reliabilitas, kuesioner kepuasan pasien akan kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit, juga menyertakan uji multikolinearitas. Sebuah model regresi yang bagus tidak akan terjadi suatu hubungan atau korelasi yang linear antara variabel bebas yang disebut dengan multikolinearitas.

Tabel 1. Uji Multikolinearitas Variabel

No	Nama Variabel	Nilai VIF	Tolerance
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3,663	0,273
2	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	8,420	0,119
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	10,065	0,099
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	5,041	0,198
5	Empati (<i>Empathy</i>)	4,296	0,233

Sumber: SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa, variabel yang memiliki nilai VIF > 10 maka memiliki kecenderungan sifat multikolinearitas, sehingga dalam penelitian ini variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dieliminasi, dan hanya menyertakan 4 variabel lainnya, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) tidak bersifat multikolinearitas berdasarkan nilai $VIF \leq 10$.

Prosedur Penelitian

Penelitian diawali dengan review literatur dari referensi-referensi yang relevan dalam merumuskan masalah dan menentukan metode penelitian yang tepat dalam menjawab tujuan dan pertanyaan dalam penelitian ini. Kemudian melakukan studi pendahuluan guna mendapatkan jumlah populasi responden/pasien BPJS di Rumah Sakit Ulin. Setelah, menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka peneliti berkoordinasi dengan pihak rumah sakit, terutama staf ruang kelas perawatan serta tenaga kesehatan yang bertugas di masing-masing kelas perawatan. Data yang terkumpul, akan dianalisis menggunakan metode regresi logistik ordinal.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini adalah bagian paling penting dari artikel Anda. Analisis atau hasil penelitian harus jelas dan ringkas. Hasilnya harus meringkas (ilmiah) temuan daripada memberikan data dengan sangat rinci. Harap disorot perbedaan antara hasil atau temuan Anda dan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain. Pembahasan perlu diberi pembandingan dengan referensi terkait.

4.1 Pembentukan Model Regresi Logistik Ordinal

Pembentukan model regresi logistik ordinal diawali dengan mengestimasi parameter model dengan metode *maximum likelihood estimation*. Pada penelitian ini, estimasi parameter dilakukan dengan bantuan *software* statistika, berikut ini *output* hasil estimasi parameter menggunakan bantuan *software* statistika:

Tabel 2. Model Regresi Logistik Ordinal

Estimasi Parameter				
		Estimasi	Wald	df
Ambang nilai	[Y = 0]	1,949	0,792	1
	[Y = 1]	3,815	2,958	1
Letak	X ₁	0,173	0,567	1
	X ₂	0,155	1,02	1
	X ₄	0,197	4,215	1
	X ₅	-0,426	6,915	1

Sumber: SPSS 24

Dari tabel 1 dapat diperoleh nilai α_j dan β_i sebagai berikut:

$$\alpha_1 = 1,949 \quad \beta_1 = 0,173 \quad \beta_5 = -0,426$$

$$\alpha_2 = 3,815 \quad \beta_2 = 0,155$$

$$\beta_4 = 0,197$$

Berdasarkan tabel 1 menjelaskan bahwa terdapat 3 kemungkinan nilai dari Y yaitu:

- a) $Y_i = 0$ jika $Y^*_i \leq 1,949$
- b) $Y_i = 1$ jika $1,949 < Y^*_i < 3,815$
- c) $Y_i = 2$ jika $Y^*_i \geq 3,815$

Untuk nilai Y^*_i diperoleh dari nilai β_i adalah sebagai berikut:

$$Y^*_i = 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5$$

Sehingga Model dugaan logit yang didapat adalah:

$$\begin{aligned} \log\left(\frac{\hat{\pi}_1}{1 - \hat{\pi}_1}\right) &= 1,949 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5 \\ \log\left(\frac{\hat{\pi}_2}{1 - \hat{\pi}_2}\right) &= 3,815 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5 \end{aligned} \quad (5)$$

Persamaan regresi logistik ordinalnya adalah:

$$\begin{aligned} \hat{\pi}_1 &= \frac{\exp(1,949 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5)}{1 + \exp(1,949 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5)} \\ \hat{\pi}_2 &= \frac{\exp(3,815 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5)}{1 + \exp(3,815 + 0,173X_1 + 0,155X_2 + 0,197X_4 - 0,426X_5)} \end{aligned} \quad (6)$$

Model peluang yang didapat dari persamaan regresi logistik ordinal tingkat muln pasien terhadap pelayanan rawat inap jika terjadi perpindahan kelas BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin adalah sebagai berikut:

$$P(Y = 0) = \frac{1}{1 + e^{(Y^*_i - 1,949)}} \quad (7)$$

$$P(Y = 1) = \frac{1}{1 + e^{(Y^*_i - 3,815)}} - \frac{1}{1 + e^{(Y^*_i - 1,949)}} \quad (8)$$

$$P(Y = 2) = \frac{1}{1 + e^{(Y^*_i - 3,815)}} \quad (9)$$

4.2 Pengujian Parameter Regresi Logistik Ordinal (Uji Serentak dan Uji Parsial)

Pengujian parameter regresi logistic ordinal dengan 2 pengujian, yaitu uji serentak dan uji parsial. Untuk hasil uji serentak pada seluruh variabel bebas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Statistik G

Informasi Kesesuaian Model			
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df
<i>Intercept Only</i>	106,457		
Final	88,315	18,142	4

Sumber: SPSS 24

Dari hasil tabel 3 diketahui bahwa nilai dari *-2loglikelihood (intercept only)* sebesar 106,457. *-2loglikelihood (final)* sebesar 88,315. Maka dapat diketahui nilai statistik uji (G)=18,142 dengan nilai $\chi^2 (0,05,4) = 9,4877$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat salah satu atau lebih variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan.

Sedangkan untuk uji parsial dapat dilihat pada tabel 4, dibawah ini:

Tabel 4. Uji Statistik Wald

No	Variabel	Wald	$\chi^2_{(0,05,1)}$	Keputusan
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) X_1	0,567	3,8415	Terima H_0 dan tolak H_1
2	Reliabilitas (<i>Reliability</i>) X_2	1,020	3,8415	Terima H_0 dan tolak H_1
3	Jaminan (<i>Assurance</i>) X_4	4,215	3,8415	Tolak H_0 dan terima H_1
4	Empati (<i>Empathy</i>) X_5	6,915	3,8415	Tolak H_0 dan terima H_1

Dari hasil tabel 4 menunjukkan bahwa variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel $X_4 =$ Jaminan (*Assurance*) dan variabel $X_5 =$ Empati (*Empathy*) sedangkan variabel X_1 dan X_2 tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan di RSUD Ulin Banjarmasin.

Dalam penelitian ini, memiliki 5 variabel independen yaitu X_1 (Bukti Fisik (*Tangible*)), X_2 (Reliabilitas (*Reliability*)), X_3 (Ketanggapan (*Responsiveness*)), X_4 (Jaminan (*Assurance*)), dan X_5 (Empati (*Empathy*)). Diketahui bahwa variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki sifat multikolinear berdasarkan nilai $VIF > 10$, sehingga variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dieliminasi dan tidak dimasukkan ke dalam model regresi logistik ordinal. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang tindih atau korelasi yang tinggi antar variabel serta efek dari multikolinearitas ini dapat mengakibatkan estimasi parameter regresi yang dihasilkan menjadi tidak efisien karena dapat menyebabkan analisis regresi yang dilakukan mempunyai bias dan varians yang besar bahkan tidak sesuai atau bertentangan dengan teori (Sunaryo &

Siagian, 2011). Sehingga peneliti memutuskan untuk mengeluarkan variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dari pengujian Regresi.

Model logit kumulatif dari regresi logistik ordinal terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap jika terjadi perpindahan kelas BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin yaitu:

$$\log\left(\frac{\hat{\pi}_1}{1 - \hat{\pi}_1}\right) = 1,949 + 0,197X_4 - 0,426X_5$$
$$\log\left(\frac{\hat{\pi}_2}{1 - \hat{\pi}_2}\right) = 3,815 + 0,197X_4 - 0,426X_5$$
(10)

Hasil uji kelayakan model menggunakan uji Deviance didapatkan bahwa nilai sig $0,190 > \alpha = 0,05$ sehingga model regresi ordinal yang didapatkan merupakan model yang sesuai. Hasil uji Wald diketahui terdapat dua variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat di RSUD Ulin Banjarmasin yaitu variabel X_4 dan X_5 . Di satu sisi, hasil berikut ini menjadi temuan baru bahwa Jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, yang sebelumnya tidak ditemukan pada penelitian sebelumnya (Darmawan, 2018; Zaim, Bayyurt, & Zaim, 2010). Namun disisi lain, juga memperkuat temuan dari Jacobis (2013) yang memperlihatkan bahwa Empati (*Empathy*) memiliki pengaruh yang simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan pendapat penelitian sebelumnya bahwa permintaan pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor namun dipengaruhi oleh beberapa faktor (Darmawan, 2018; Zaim, Bayyurt, & Zaim, 2010).

Jaminan atau *Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS dapat dikarenakan dengan adanya jaminan-jaminan yang diberikan oleh rumah sakit seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien, dan keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan membuat pasien serta keluarga menjadi memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan dan kualitas rumah sakit dalam mengobati dan memberikan pelayanan serta menjadi puas terhadap jasa layanan yang diberikan. Sedangkan untuk Empati atau *Empathy* menjadi faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dapat dikarenakan kemampuan melakukan komunikasi dan perhatian serta kemampuan para pemberi layanan kesehatan (dokter, perawat) dalam memahami kebutuhan para pasien memang dibutuhkan disaat para pasien berobat dan mengharapkan pelayanan berobat terbaik dari pihak rumah sakit (Dewi, 2007).

Koefisien determinasi Nagelkerke sebesar 0,275 atau sebesar 27,5%. hal ini berarti bahwa variabel bebas Bukti Fisik (*Tangible*), Reliabilitas (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) mempengaruhi penilaian kepuasan dari pasien yang dirawat di RSUD Ulin Banjarmasin secara umum sebesar 27,5%. Perpindahan

kelas yang terjadi entah itu turun kelas, tetap, atau naik kelas yang terjadi di RSUD Ulin Banjarmasin selain dipengaruhi dua variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam pengujian seperti pendapatan pasien dan jenis pekerjaan. Menurut Agustina dan Sakawati (2020), faktor lain diluar penelitian ini yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas produk atau jasa, faktor emosional, harga atau biaya ketika rawat inap di rumah sakit terkait.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan di RSUD Ulin Banjarmasin adalah model logit kumulatif dari regresi logistik ordinal terhadap tingkat kepuasan pelayanan rawat inap jika terjadi perpindahan kelas pasien BPJS di RSUD Ulin Banjarmasin yaitu:

$$\begin{aligned}\log\left(\frac{\hat{\pi}_1}{1-\hat{\pi}_1}\right) &= 1,949 + 0,197X_4 - 0,426X_5 \\ \log\left(\frac{\hat{\pi}_2}{1-\hat{\pi}_2}\right) &= 3,815 + 0,197X_4 - 0,426X_5\end{aligned}\tag{11}$$

Dari penelitian ini juga dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang berpengaruh signifikan diantaranya yaitu Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) dengan hasil uji *Nagelkerke* sebesar 0,275 artinya secara keseluruhan variabel bebas mempengaruhi penilaian kepuasan dari pasien yang dirawat di RSUD Ulin Banjarmasin secara umum sebesar 27,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, N., & Sakawati, H. (2020), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar", Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- [2] Arikunto, S. (2013), *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- [3] Bustami. (2011), *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga.
- [4] Darmawan, A. W. (2018), "Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Naik Kelas Perawatan Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Jember Klinik Tahun 2018", *Repository Universitas Jember*.
- [5] Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2008), *Basic Econometrics*, New York: McGraw-Hill Education.

- [6] Harlan, J. (2018), *Analisis Regresi Logistik*, Depok: Gunadarma.
- [7] Hosmer, D., & Lemeshow, S. (2000), *Applied Logistic Regression*, Canada: John Wiley & Sons, INC.
- [8] Jacobis, R. (2013), "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado", *Jurnal EMBA*, 619-629.
- [9] Palupi, J. K. (2016), "Determinan Pilihan Naik Kelas Perawatan Rumah Sakit dari Kelas I Ke Kelas VIP", *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 176-183.
- [10] Sugiyono. (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- [11] Sunaryo, S., & Siagian, T. H. (2011), "Mengatasi Masalah Multikolinearitas dan Outlier dengan Pendekatan ROBPCA", *Jurnal Matematika, Sains dan Teknologi*, Vol. 12 (1), 1-10.
- [12] Waseso, R. (2020, Juli 1), *Tentang Kami: PT Grahanusa Mediatama*. (Fahriyadi, Editor) Dipetik Mei 4, 2021, dari Situs web kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/wah-23-juta-peserta-bpjs-kesehatan-pilih-turun-kelas>
- [13] Wulandari, A. R. (2018), "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar", Universitas Hasanuddin, Makassar.