**ARTIKEL**

**ANALISIS PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN CITRA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SITUS ONLINE BPJS KESEHATAN**

**(STUDI KASUS MEDIA SOSIAL TWITTER BPJS KESEHATAN)**

**MILA ANISA**

**NPM: 168020013**

****

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCA SARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2020**

**ABSTRAK**

Sejak implementasi BPJS Kesehatan di tahun 2014, dalam berfungsi sebagai penyelenggara jaminan sosial dan pelayanan publik, BPJS menghadapi berbagai tantangan untuk membuktikan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat luas merasakan dampak positif dari pelayanan BPJS. BPJS Kesehatan perlu memperhatikan lebih lagi kepuasan pasien terkait citra BPJS dan pelayanan di masyarakat. Selain itu, total jumlah kepesertaan program JKN-KIS 2019 selama empat tahun terakhir mencapai 66,38 juta orang ini, masih dibawah target *Universal Health Coverage (UHC)* yang ditetapkan, yaitu 69,52 juta orang sampai tahun 2019. Sehingga BPJS perlu meningkatkan jumlah pesertanya untuk mencapai target UHC.

Sebuah perusahaan yang berorientasi pada pasien, yang dalam bidang pemasaran memiliki karakteristik yaitu perusahaan yang mengukur citra dan kepuasan pelanggan secara kontinyu, akan mengakibatkan optimalisasi kualitas pelayanan. Sebuah keluhan bukan hanya menjadi indikator adanya ketidakpuasan, akan tetapi juga mempengaruhi citra perusahaan. Selain itu, menurut Mudie dan Cottam bahwa penanganan komplain yang baik memberikan peluang untuk meningkatkan kepuasan, terhindar dari publisitas dan citra yang buruk, dan memberikan informasi sebagai saran untuk perbaikan pelayanan

 Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner online pada populasi pengguna media sosial twitter resmi BPJS, dengan sampel sebanyak 100 responden, dan menggunakan teknik *sampling purposive*. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur) untuk meneliti pengaruh antara penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai penanganan komplain, citra pelayanan, dan kepuasan pasien berada di kategori cukup baik. Selanjutnya hubungan antara variabel dengan analisis verifikatif menunjukkan secara parsial, tidak ada hubungan signifikan antara Penanganan Komplain dengan Kepuasan Pasien, akan tetapi terdapat hubungan yang signifikan antara Citra Pelayanan secara parsial dan Citra Pelayanan bersama Penanganan Komplain secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh yang signifikan dari Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien melalui Penanganan Komplain Oleh karena itu peningkatan penanganan komplain dan citra pelayanan BPJS Kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien, dan bahwa citra pelayanan memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci: Penanganan Komplain, Citra Pelayanan, dan Kepuasan pasien**

***ABSTRACT***

*Since the implementation of BPJS Health in 2014, in functioning as a provider of social security and public services, BPJS has faced various challenges to prove its commitment in improving the quality of public services, so that the wider community feels the positive impact of the services provided. BPJS Health needs to pay more attention to patient satisfaction related to the image of BPJS and services in the community. Besides, the total number of JKN-KIS 2019 membership programs over the past four years only reached to 66.38 million people, still below the Universal Health Coverage (UHC) target set, which is 69.52 million people up to 2019. so BPJS needs to increase the number of its members to reach the UHC target.*

*A patient-oriented company, which in the field of marketing has a characteristic by measuring the company's image and customer satisfaction continuously, will lead to the optimization of service quality. A complaint is not only an indicator of dissatisfaction but also affects the company's image. Besides, according to Mudie and Cottam, proper handling of complaints provides an opportunity to increase satisfaction, avoid publicity and bad image, and provide information to companies as a suggestion for service repair.*

*Data collection techniques in this research use an online questionnaire on the BPJS official Twitter social media population, with a sample of 100 respondents, and using a purposive sampling technique. The analytical method used is descriptive and verification using Path Analysis to examine the effect of complaint handling and service images on patient satisfaction.*

*Descriptive analysis results show that the value of complaint handling, service image, and patient satisfaction are in quite a good category. Furthermore, the relationship between variables with verification analysis shows partially, there is no significant relationship between Complaint Handling and Patient Satisfaction. However, there is a significant relationship between Service Image partially and Joint Service Image Complaint Handling simultaneously on Patient Satisfaction. Also, the result of research that a significant effect of the Image of Service on Patient Satisfaction through Complaints Handling. Therefore, increasing the ability to handle complaints and the image of BPJS Health services will increase patient satisfaction, and that the image of service provides the most significant influence on patient satisfaction.*

***Keywords: Complaint Handling, Service Image, and Patient Satisfaction***

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Visi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat (Jabar) yaitu :”Masyarakat yang Mandiri Untuk Hidup Sehat”, maka ditetapkan 4 (empat) misi pembangunan kesehatan Jabar diantaranya yaitu menjamin pelayanan kesehatan yang prima dan mendukung sumber daya pembangunan kesehatan. Implementasi dari misi tersebut salah satunya adalah dengan mengadakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki visi dan misi yang selaras. Selain itu sebuah badan/ fasilitas kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini sesuai Permenkes 4 tahun 2018 pasal 2 tentang kewajiban rumah sakit yaitu memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.

Dalam proses optimalisasi kualitas pelayanan, pasien memiliki peran sangat penting untuk memberikan *feedback* kepada penyedia pelayanan kesehatan. sehingga menurut Kotler sebuah perusahaan haruslah berorientasi pada pasien, yang dalam bidang pemasaran dapat dilakukan dengan cara mengukur citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara kontinu (Kotler, Keller 2016).

Model pengukuran kepuasan moderen berbasis online melalui data keluhan pelanggan di dalam web atau media sosial, kini dianggap lebih efisien dan efektif dan juga menjadi sebuah inovasi dalam teknologi informasi kesehatan sekarang ini (Gupta& Kohli, 2016).Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya (Callarisa, Luis, dkk 2012; Hopper & Uriyo, 2015), bahwa dibandingkan data survey konvensional, akumulasi data pasien di internet memiliki nilai kredibilitas data yang lebih besar dalam kuantitas dan kualitas serta efisiensi yang lebih tinggi dalam input waktu dan biaya, meskipun pengolahan data pasien di internet tidaklah mudah karena masih menggunakan metode tradisional.

Perbaikan penyelenggara pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan pengaduan sehingga menjadi suatu sarana pengaduan masyarakat yang efektif (Suci, 2013). Selain itu, penanganan komplain yang efektif akan mengembalikan kepuasan pelanggan yang ditandai dengan adanya *word of mouth* (WOM) yang positif dan perilaku pembelian kembali (Kau & Loh, 2006). Dari sudut pandang ekonomi, manajemen penanganan komplain yang efektif mengeluarkan biaya yang lebih murah dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mencari pelanggan baru, apalagi jika hal tersebut dilakukan secara online, tidak hanya memenangkan pelanggan lama tetapi juga pelanggan lainnya dan peluang untuk meaih reputasi.

Memasuki era disruptif, ketika teknologi berkembang pesat, banyak perusahaan, baik milik pemerintah atau swasta, berlomba lomba memanfaatkan teknologi informasi berupa media sosial berbasis online sebagai alat komunikasi dua arah yang cepat, mudah, dan bernilai ekonomis. BPJS sebagai perusahaan berbadan hukum milik pemerintah yang menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan Republik Indonesia juga memanfaatkan teknologi informasi berupa media sosial sebagai aplikasi yang mendukung pelayanan kesehatan dan kepesertaan serta ikut berperan dalam manajemen penanganan komplain terkait pemasaran interaktif. Peranan Teknologi Informasi bagi BPJS Kesehatan sangatlah penting karena sebagian besar *core business* BPJS Kesehatan (pelayanan kesehatan, keuangan.

Sebelum maraknya penggunaan internet dan media sosial, proses terjadinya sebuah komplain membutuhkan banyak waktu dan tidak mudah (Mitchel, 1993). Dikutip dari penelitian oleh Sabin & Sarah (2014), pelanggan yang tidak puas tidak menyuarakan komplainnya karena merasa bahwa komplainnya tidak akan memberikan dampak yang memuaskan, atau bisa juga karena tidak tahu bagaimana dan kemana sarana untuk menyalurkannya. Akan tetapi dengan adanya media sosial, pembuatan dan pertukaran informasi, termasuk komplain, menjadi lebih mudah dan nyaris tanpa usaha, bahkan untuk orang yang tidak mahir menggunakan internet. Digitalisasi pun turut mewarnai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Demi mendekatkan diri dengan masyarakat, terutama kaum milineal, BPJS saat ini makin eksis dengan media sosial seperti Facebook, Instagram dan Twitter. Tak hanya itu, terobosan lain BPJS Kesehatan ialah *mobile*JKN BPJS Kesehatan. Aplikasi tersebut bisa diunduh di *Playstore*atau*Appstore.* Kepala BPJS Kesehatan Cabang Utama Samarinda, Octavianus Ramba mengungkapkan penggunaan media sosial semakin meningkatkan manfaat dari BPJS, misalnya bisa melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan di faskes (fasilitas kesehatan) tingkat pertama lalu membayar iuran sesuai kanal sehingga tidak perlu mengantri memudahkan tindakan pengaduan terhadap pelayanan BPJS, dan berbagai kemudahan lainnya ([www.idntimes.com](http://www.idntimes.com)).

Jumlah peserta BPJS di tahun 2018 - 2020 diperkirakan akan terus meningkat pesat seiring peningkatan jumlah penduduk Indonesia sebagai anggota asuransi kesehatan berskala nasional ini (Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017). Akan tetapi jumlah tersebut dinilai belum mencapai target seperti dikutip dari web tirto.id, sebuah portal berita online yang pernah mendapatkan penghargaan dari menteri luar negeri RI di tahun 2018 : Dengan target jumlah kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 257,5 juta orang pada tahun 2019, BPJS harus mampu menggaet 69,52 juta orang dalam sisa waktu 2 tahun, atau 2,89 juta orang per bulan, sedangkan dalam empat tahun terakhir BPJS Kesehatan hanya mampu menambah jumlah kepesertaan JKN-KIS total sebanyak 66,38 juta orang. Jika dirat-rata, maka jumlah peserta yang berhasil didaftarkan BPJS Kesehatan baru mencapai 1,38 juta orang per bulan. Ditambah lagi strategi atau inovasi dari BPJS KEsehatan pada tahun 2018, bias dibilang tidak ada yang baru, sehingga bila melihat kinerja BPJS Kesehatan sekarang ini, agaknya sulit untuk mengejar target. Hal ini juga diungkapkan oleh Timboel Siregar, koordinator advokasi BPJS Watch kepada Tirto, “Saya kira sulit tercapai jika melihat kinerja BPJS selama ini. Lebih baik diundur saja sampai desember 2020,” ungkap Timboel. Menurutnya, ada empat hal yang menyebabkan target kepesertaan program JKN-KIS sulit dikejar yaitu: 1) sosialisai JKN oleh BPJS Kesehatan kepada rakyat masih belum memadai, 2) pelayanan dan citra JKN yang dinilai rendah dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat, 3) masih lemahnya penegakkan hukum bagi badan usaha yang belum mendaftarkan para pekerjanya ke BPJS Kesehatan, 4) defisit anggaran program JKN yang menahun ([www.tirto.id](http://www.tirto.id)).

 Melihat fenomena permasalahan yang terdapat dalam tubuh BPJS terkait penyebab tidak tercapainya target jumlah kepesertaan BPJS 2019 meski menjadi program jaminan sosial kesehatan terbesar di dunia dalam waktu tiga tahun versi ISSA 2016, akhirnya penulis memilih BPJS Kesehatan sebagai objek penelitian yang akan diteliti, lebih spesifik lagi twitter resmi BPJS Kesehatan, berkaitan dengan tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien situs online melalui data media sosial. Berikut ini penulis mencoba memaparkan contoh keluhan terhadap BPJS Kesehatan di akun twitter resmi BPJS Kesehatan:



**Gambar 1.1**

**Data Komplain dan Penanganan Komplain BPJS dari Media Sosial Twitter**

Sumber : Akun Twitter resmi BPJS Kesehatan

Faktor lain yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan BPJS Kesehatan sebagai objek penelitian adalah banyak keluhan dan kasus terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Keluhan dan kasus itu sendiri digunakan sebagai indikator ketidakpuasan konsumen. Berbagai keluhan dan kasus terhadap pelayanan BPJS di beberapa daerah di Indonesia, antara lain :

**Tabel 1.1**

**Kasus dan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Berbagai Daerah Di Indonesia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tanggal | Sumber | Kasus |
| 1 | 20/1/2018 | ombudsman.go.id(Muflihul Hadi, Kepala perwakilan Ombudsman Jatim | Ditemukan 11 kesalahan administrasi di kantor BPJS Kesehatan, diantaranya tidak ada loket khusus ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas, tidak ada ruang menyxusui, tidak ada prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan, tidak ada sarana pengukur kepuasan |
| 2 | 19/12/2017 | riauonline.co.id (chairil umam,asisten Ombudsman RI perwakilan riau) | Ditemukan 14 permasalahan di FKTP, diantaranya yang menjadi sorotan antara lain: keterbatasan SDM & fasilitas, kompetensi petugas kurang memadai, kehabisan obat |
| 3 | 11/09/2016 | prokal.co (Dadan S, perwakilan Ombudsman Kalteng) | Masih adanya pungutan liar bagi pasien puskesmas/RS, antrian pendaftaran dan pengambilan obat yang panjang, pelayanan petugas yang tidak ramah |
| 4 | 7/03/2018 | Tempo.co (Gerry A, kepala cabang BPJS Selong NTB) | PPIP (Program Pemberian Informasi dan Pengelolaan Pengaduan) belum dimanfaatkan oleh fasilitas kesehatan |

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019

indikator yang digunakan untuk melihat manajemen komplain agar menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan complain menurut **Davidow** (2003), ada enam dimensi,yaitu: *Timeliness, Facilitation, Redress, Apology, Credibility, Attentiveness.* Penelitian mengenai penanganan komplain dan pengaruhnya terhadap kepuasan di organisasi/ badan yang bergerak di bidang kesehatanpun masih sangat sedikit dilakukan baik di jurnal luar negeri dan dalam negeri, diantaranya yaitu: 1) Penelitian Tri handayani dkk (2019) pada studi kasus BPJS kesehatan di kabupaten Batang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara dimensi penanganan komplain (timeliness, apology, redress, facilitation, credibility, dan attentiveness) terhadap kepuasan pasien, 2) Penelitian Aris Tri Haryanto dkk (2018) pada studi kasus BPJS di RSI Amal Sehat Sragen menyatakan bahwa penangganan komplain berpengaruh positif , meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Penelitian penelitian tersebut menjadi dasar bahwa antara pemasaran interaktif, penanganan komplain/ keluhan, dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.

Indikator lainnya yang juga menentukan kepuasan pasien serta berkaitan dengan manajemen penanganan komplain, yang juga menjadi ciri sebuah perusahaan yang berorientasi pada pasien, adalah citra pelayanan. Hartono (2010), dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, menyatakan bahwa citra yang baik akan cepat terbentuk jika rumah sakit/ badan kesehatan itu berhasil menciptakan kepuasan pasien/ kliennya dan mengupayakan agar orang lain mengetahui hal itu. Hal ini didukung beberapa penelitian mengenai pengaruh citra pelayanan terhadap kepuasan pasien, diantaranya yaitu:1) Penelitian Aris Tri Haryanto dkk (2018) pada studi kasus BPJS di Rumah Sakit Islam Amal Sehat Sragen menunjukkan bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien BPJS, 2) penelitian Laeli SN (2013) di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu menunjukkan citra secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan p@eneliti menunjukkan bahwa kepuasan konsumenlah yang menjadi penyebab adanya permasalahan pelayanan BPJS dengan nilai rata-rata 2,500 yang dapat dinyatakan bahwa konsumen merasa kurang setuju atau kurang puas dengan pelayanan BPJS. Sedangkan dari hasil wawancara kepada petugas di bagian pelayanan pengaduan BPJS Kesehatan di kantor BPJS Kesehatan cabang kota Bandung mengenai pelayanan pengaduan dan kepuasan pasien menunjukkan belumn adanya pengukuran kepuasan yang efektif di media social, terkait pelayanan pengaduan dan citra pelayanan.

Menurut Kotler & Keller (2016) metode terbaik yang bisa dilakukan perusahaan untuk mengatasi penyebaran citra negatif yang membahayakan perusahaan adalah dengan memberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan menyampaikan keluhannya. Mudie dan Cottam (2010) juga menyebutkan bahwa penanganan komplain yang baik memberikan peluang untuk meningkatkan kepuasan, terhindar dari publisitas dan citra yang buruk, dan memberikan informasi sebagai saran untuk perbaikan pelayanan perusahaan. Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ada hubungan yang saling mempengaruhi antara pelayanan penanganan komplain dengan terbentuknya citra perusahaan yang positif.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka pada penelitian ini penulis akan membahas secara menyeluruh mengenai :

**“Analisis Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Situs Online BPJS kesehatan (Studi Kasus Media Sosial Twitter BPJS Kesehatan)”**

**1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

**1.2.1 identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, identifikasi masalah penelitian antara lain :

1. Tidaknya adanya pengukuran kepuasan pasien terkait komplain dan citra pelayanan di media sosial twitter BPJS kesehatan
2. survey kepuasan sebagai alat ukur kepuasan pasien BPJS kesehatan masih menggunakan metode tradisional , yaitu survey dan *ghost shopping*
3. survey kepuasan hanya dilakukan pada aspek tertentu saja dan hanya melibatkan petugas BPJS yang berhubungan lansung dengan pasien
4. survey kepuasan tidak menyentuh pelayanan BPJS di fasilitas kesehatan yang bekerja sama
5. belum adanya pengukuran kepuasan yang terintegrasi didalam komponen-komponen yang memberikan pelayanan BPJS kesehatan
6. media sosial twitter BPJS kesehatan belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai media pelayanan pengaduan dalam sistem keluhan dan saran
7. media sosial twitter BPJS kesehatan belum dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan citra pelayanan dan kepuasan pasien
8. belum adanya manajemen pelayanan pengaduan yang terintegrasi dalam menghadapi keluhan pasien BPJS kesehatan.
9. Jumlah kepesertaan program JKN-KIS 2019 yang masih di bawah target UHC 2019
10. Adanya keluhan dan kasus terhadap pelayanan BPJS di berbagai daerah di Indonesia dari sumber online, baik twitter resmi BPJS Kesehatan maupun portal berita online
11. Pendapat dari para pakar mengenai pelayanan dan citra JKN yang dinilai rendah dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat
12. Hasil penelitian terdahulu yang menyatakan adanya keterbatasan sistem, prosedur, kuantitas dan kualitas SDM, serta rendahnya nilai pelayanan BPJS Kesehatan di berbagai daerah di Indonesia.

**1.2.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, rumusan masalah penelitian ini antara lain :

1. bagaimana tanggapan pasien terhadap penanganan komplain BPJS Kesehatan terhadap keluhan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan?
2. bagaimana tanggapan pasien terhadap citra pelayanan BPJS Kesehatan terhadap keluhan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan?
3. bagaimana tanggapan pasien terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS Kesehatan?
4. bagaimana pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial ?
5. bagaimana pengaruh citra pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial ?
6. bagaimana pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara simultan?

**1.2.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain untuk:

1. mengetahui tanggapan pasien terhadap penanganan komplain BPJS Kesehatan terhadap keluhan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan
2. mengetahui tanggapan pasien terhadap citra pelayanan BPJS Kesehatan terhadap keluhan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan
3. mengetahui tanggapan pasien terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan
4. mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial
5. mengetahui pengaruh citra pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial ?
6. mengetahui pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara simultan

**1.2.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoretis, yaitu menerapkan ilmu dan teori dari keilmuan yang didapat oleh penulis di Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pasundan dan melakukan perbandingan dengan kenyataan yang terjadi dalam dunia pelayanan pelanggan dan sistem informasi di fasilitas kesehatan serta melatih kemampuan berpikir secara sistematis dan profesional.
2. Manfaat praktis

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu manajemen rumah sakit dalam mengembangkan model pengukuran kepuasan pasien terkait penanganan komplain dan citra pelayanan dengan menggunakan data online media sosial, sehingga dapat digunakan antara lain:

1. sebagai masukan dalam evaluasi kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia
2. sebagai media menambah pengetahuan dan wawasan tentang analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dari keluhan pasien dan citra pelayanan BPJS di media sosial twitter dan implikasinya pada sistem penanganan komplain di BPJS Kesehatan
3. sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang kepuasan pasien dengan menggunakan data media sosial twitter dan implikasinya pada sistem penanganan komplain di masa yang akan datang

**BAB II**

**KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kerangka Pemikiran



**2.2 Hipotesis Penelitian**

1. Ada pengaruh penanganan komplain BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial

2. Ada pengaruh citra pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara parsial

3. Ada pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di media sosial twitter BPJS kesehatan secara simultan

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode yang bersifat deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitan. Data yang terkumpul ditampilkan sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan keterkaitan dan generalisasi. Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui kejelasan hubungan suatu variable (menguji hipotesis) melalui pengumpulan data di lapangan. Data diambil menggunakan instrument penelitian kemudian data dianalisis statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:20).Metode verifikasi yang digunakan pada penelitian untuk mengetahui dan mengkaji rumusan masalah nomor empat sampai dengan nomor enam yaitu seberapa besar pengaruh penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien di media social twitter BPJS Kesehatan baik secara simultan maupun parsial

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner online pada populasi pengguna media sosial twitter resmi BPJS, dengan sampel sebanyak 100 responden, dan menggunakan teknik *sampling purposive*. Metode analisis yang digunakan menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur) untuk meneliti pengaruh antara penanganan komplain dan citra pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN**

0,159

0,113

X1

.

0,917

Y

X2

0,813

**Gambar 4.1**

**Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2020

**Tabel 4.1**

**Hasil Analisis Korelasi Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan**

|  |
| --- |
|  |
|  | Kepuasan Pasien (MSI) | Penanganan Komplain (MSI) | Citra BPJS (MSI) |
| Kepuasan Pasien (MSI) | Pearson Correlation | 1 | .858\*\* | .916\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 | .000 |
| N | 100 | 100 | 100 |
| Penanganan Komplain (MSI) | Pearson Correlation | .858\*\* | 1 | .917\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  | .000 |
| N | 100 | 100 | 100 |
| Citra BPJS (MSI) | Pearson Correlation | .916\*\* | .917\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |  |
| N | 100 | 100 | 100 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |

**4.1.1 Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial dan Simultan**

Pada variabel Penanganan Komplain, nilai signifikansi > nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,272>0,05 maka Ho Diterima dan pada variabel Citra Pelayanan nilai signifikansi < nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,022<0,05 maka Ho ditolak. Hal ini berarti variabel Penanganan komplain (X1) tidak memberikan pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dan juga berarti variabel Citra BPJS (X2) memberikan pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Variabel Penanganan komplain (X1) dan Citra BPJS (X2) secara simultan memberikan pengaruh sebesar 0,841. Sementara itu pengaruh lain sebesar 0,159 ditentukan oleh variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Situs Online BPJS Kesehatan” di media sosial twitter BPJS Kesehatan didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden mengenai Penanganan Komplain BPJS Kesehatan mendapatkan nilai 3,21 yang termasuk kategori baik, dengan nilai dimensi tertinggi sampai terendah sebagai berikut: *Credibility* mendapatkan nilai 3,41 dengan kategori baik, *Attentiveness* mendapatkan nilai 3,4 dengan kategori baik, *Facilities* mendapatkan nilai 3,34 dengan kategori cukup baik, *Timelineness* mendapatkan nilai 3,29 dengan kategori cukup baik, *Apology* mendapatkan nilai 3,28 dengan kategori cukup baik, serta *Redress* mendapatkan nilai 3,23 dengan kategori cukup baik
2. Tanggapan responden mengenai citra pelayanan BPJS Kesehatan mendapatkan nilai 3,33 dengan kategori cukup baik, dengan nilai dimensi tertinggi sampai terendah sebagai berikut: Tangible mendapatkan nilai 3,38 dengan kategori cukup baik, Empaty mendapatkan nilai 3,35 dengan kategori cukup baik, Realibility mendapatkan nilai 3,32 dengan kategori cukup baik, Assurrance mendapatkan nilai 3,31 dengan kategori cukup baik, serta Responsiveness mendapatkan nilai 3,27 dengan kategori cukup baik
3. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan mendapatkan nilai 3,34 dengan kategori cukup baik, dengan nilai indikator tertinggi sampai terendah sebagai berikut: kesan kepuasan mendapatkan nilai 3,36 dengan kategori cukup baik, sikap mendapatkan nilai 3,33 dengan kategori cukup baik, serta pernyataan kepuasan mendapatkan nilai 3,32 dengan kategori cukup baik.
4. Penanganan Komplain tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial
5. Citra Pelayanan memiliki perngaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial
6. Secara simultan, variabel penanganan komplain dan citra pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien sebesar 0,841. Sementara itu pengaruh lain sebesar 0,159 ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan mengenai penelitian ” Pengaruh Penanganan Komplain dan Citra Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Situs Online BPJS Kesehatan” di media sosial twitter BPJS Kesehatan, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan dalam peningkatan Penanaganan komplain dan citra pelayanan BPJS kesehatan untuk memperbaiki nilai kepuasan pasien . Saran-saran tersebut antara lain :

1. Pengoptimalan berbagai indikator bernilai rendah dari Penanganan Komplain. Pada penelitian ini skor terendah adalah indikator kompensasi sebanyak 15% responden yang menilai bahwa kompensasi yang dilakukan BPJS Kesehatan di media sosial twitter BPJS Kesehatan tidak bisa memperbaiki atau paling tidak mengembalikan kondisi pasien pada kondisi yang sama sebelum terjadi komplain, sehingga responden tersebut merasa tidak puas. Untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyesuaian kompensasi dalam bentuk ganti rugi, perbaikan, atau *refund*

2. Pengoptimalan pada berbagai Dimensi Citra Pelayanan dengan melakukan kajian permasalahan pada beberapa indikator yang memberikan nilai terendah kemudian melaksanakan berbagai tindak lanjut permasalahan tersebut. Pada penelitian ini skor terendah adalah indikator tindakan sebanyak 15 % responden yang menilai bahwa Petugas pelayanan BPJS di media sosial Twitter BPJS belum cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kebijakan dan prosedur yang dapat memproses keluhan dan menanganinya dengan cepat. Selain itu, BPJS Kesehatan perlu untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanannya agar tetap memiliki kepercayaan dan reputasi yang baik dari masyarakat

3. Pengoptimalan pada berbagai indicator bernilai rendah dari kepuasan pasien, yaitu sebanyak 12 % responden masih menyatakan ketidakpuasan baik dalam penyataan dan sikap yang positif terhadap pelayanan BPJS kesehatan. Untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penyesuaian penanganan komplain kompensasi dan citra pelayanan daya tanggap terhadap pasien. Selain itu, Karatepe menyatakan faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam meningkatkan kepuasan adalah *interactional justice*, yang dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan, penguatan, dan reward secara simultan pada pegawai perusahaan di garis depan (*frontline employee). Interactional justice* yang optimal juga dapat menurunkan nilai kompensasi perusahaan terhadap pelanggan dalam *distributive justice*. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem penanganan komplain yang efektif akan mengalami kegagalan jika petugas garis depan tidak terpuaskan dalam hal kompensasi dan pelatihan, ataupun diberi beban kerja di luar kesanggupannya.

4. Perlu dilaksanakan kembali penelitian dengan berbagai perbaikan pada desain penelitian untuk mendapatkan model penelitian dan responden yang lebih baik sehingga dapat lebih tepat menilai berbagai dimensi, indikator ataupun variabel serta berbagai hubungan yang ada di antaranya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwar, A. 1994. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Yayasan penerbit IDI,Jakarta.

Barat, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa. 2015. "Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2015." Bandung, Dinkes Jawa barat .

Davidow, M. (2003). Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn’t. Journal of service research, 5(3), 225-250.

Einwiller, S. A., & Steilen, S. (2015). Handling complaints on social network sites–An analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large US companies. Public Relations Review, 41(2), 195-204

F. Ugm and F. Ugm, .2014. “Analisis Sentimen Twitter untuk Teks Berbahasa Indonesia dengan Maximum Entropy dan Support Vector Machine,” vol. 8, no. 1, pp. 91–100

 Ferry Efendi. 2009. Makhfudli. Keperawatan Kesehatan Komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan. Ferry Efendi.

Gupta, V. S., & Kohli, S. (2016, March). Twitter sentiment analysis in healthcare using Hadoop and R. In Computing for Sustainable Global Development (INDIACom), 2016 3rd International Conference on(pp. 3766-3772). IEEE.

http://hpm.fk.ugm.ac.id/wp/wp-content/uploads/4.-TEMPLATE-PETA-JALAN-JKN\_2.pdf

  http://indohcf.com/page/tentang-indohcf

  (BPJS) KESEHATAN DI JAWA BARAT. PUBLIC INSPIRATION, 2(2), 91-101.

Hopper, A. M., & Uriyo, M. (2015). Using sentiment analysis to review patient satisfaction data located on the internet. Journal of health organization and management, 29(2), 221-233.

 <http://bpjs-kesehatan.go.id/>. 2017. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun .

 <https://www.viva.co.id/gaya-hidup/kesehatan-intim/1004832-faskes-minim-bikin-kinerja-bpjs-tak-maksimal>

Hartono,Bambang. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010,hlm. 43

Hartono,Bambang.A51 Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010,hlm. 43

HIDAYATI, Z. (2017). PENGARUH PEMASARAN INTERNAL TERHADAP PEMASARAN INTERAKTIF PERAWAT DAN IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PASIEN (Doctoral dissertation, Unpas).

http://faskesbpjs.blogspot.com/2015/01/klinik-dan-rumah-sakit-di-kota-bandung.html

https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/97/-jumlah-fasilitas-kesehatan-di-kota-bandung-2016.html

https://hbr.org/2015/12/what-is-disruptive-innovation

 Indonesia, M. K. R. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik

 Indonesia, Republik. 2009."Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan." Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144 。

Karatepe, O. M. (2006). Customer complaints and organizational responses: the effects of complainants’ perceptions of justice on satisfaction and loyalty. International Journal of Hospitality Management, 25(1), 69-90.

Kotler, Keller edisi 15. (2016). Marketing Management. England: Pearson

LAPOR! (2015). Tentang LAPOR! Retrieved February 25, 2015, from LAPOR! Web Site: https://lapor.ukp.go.id/lapor/tentang\_lapor/tentang-layanan- aspirasi-dan-pengaduan-online-rakyat.html

 Landon, E.L. (1977). A model of consumer complaint behaviour, R.L. (ed) Consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behariour. Papers from a Marketing research Symposium, School of business, Indiana University, Bloomington, pp.31-35.

  Megawati, C (2015). Analisis Aspirasi dan Pengaduan di Situs LAPOR. Dengan Menggunakan Text Mining. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Universitas Indonesia. Depok.

Palvia, S. C., & Sharma, S. S. (2007). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. Foundation of e-Government (pp. 1-12). India: International Congress of e- Government.

Pohan,Imbalo. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Rada, R. (2008). Ethnographic discovery of adverse events in patient online discussions: Customer relationship management. International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics (IJHISI),3(3), 77-86.

 Raposo, M. L., Alves, H. M., & Duarte, P. A. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient’s satisfaction index. Service Business, 3(1), 85-100.

S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.

Sir, T. D. (2012). Interactive Marketing and Its Impact on Customer Satisfaction-The Study of Mobile Communication Service Providers in Jaffna Sri Lanka (A Comparative Study of Dialog and Mobitel). Global Journal of Management and Business Research, 12(14).

Siswanto, T. (2013). Optimalisasi sosial media sebagai media pemasaran usaha kecil menengah. Jurnal Liquidity, 2(1), 80-86.

Sudriyanto, S. (2017). Clustering Loyalitas Pelanggan dengan Metode Rfm (Recency, Frequency, Monetary) dan Fuzzy C-means. Prosiding SNATIF, 815-822.

Suryawati, C. (2004). Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7(04).

United Nation. (2014). UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014. New York: United Nations.

Widiastuti, I. (2018). PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL

Yusainy, C., Chawa, A. F., & Kholifah, S. (2017). Social Data Analytics sebagai Metode Alternatif dalam Riset Psikologi.Buletin Psikologi, 25(2), 67-75.

Yustiawan, T. (2013). Clinic Management In Term Of Preparing Cooperation With Social Health Insurance Provider. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 1(3).

Zulian Yamit, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonosia, 2001, cet. Ke-1, hlm.78-7