

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN KESEHATANMDI POLI RAWAT JALAN PENYAKIT DALAM RSUD HARAPAN INSAN SENDAWAR

Selvia Gresita^{1}, Ronny Isnuwardana², Yudanti Riastiti³*

¹*Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman*

²*Laboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman*

³*Laboratorium Ilmu Radiologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mulawarman*

**Email : sgresita@gmail.com*

Dikirim : 7 Juni 2023

Diterima : 15 Agustus 2023

Diterbitkan : 15 November 2023

ABSTRACT

BPJS program was created to provide guarantees to the public so that they can access health services. The National Health Insurance (JKN) is a government program that aims to provide comprehensive health insurance coverage for all Indonesian people. An indicator that can be used to measure the level of satisfaction with the quality of health services is the SERVQUAL instrument with its dimensions, namely tangible, responsiveness, empathy, assurance, and reliability. The purpose of this study was to determine differences between patient satisfaction levels about health services between BPJS patient with non-BPJS patient at the Internal Medicine Outpatient Polyclinic at Harapan Insan Sendawar Hospital. This study is an observational analytic study with a cross sectional approach. The number of samples in this study were 95 respondents. The results of this study are that the majority of non-BPJS patients undergoing treatment at the Internal Medicine Outpatient Polyclinic at Harapan Insan Sendawar Hospital are satisfied with health, namely 44 out of 48 respondents. The majority of BPJS patients are satisfied with kesehatan services, namely as many as 36 respondents from 47 respondents. In this study there was no significant difference between the satisfaction of non-BPJS patient respondents and BPJS patients with health services at the Internal Medicine Outpatient Polyclinic at Harapan Insan Sendawar Hospital with a P-value of 0.051 ($p > 0.05$).

Keywords: *Satisfaction Levels, Health Services, BPJS.*

PENDAHULUAN

Program BPJS Kesehatan diciptakan untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar dapat mengakses pelayanan kesehatan. Negara Republik Indonesia berkewajiban untuk memberikan jaminan kesehatan dalam memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan program BPJS Kesehatan masih memiliki beberapkendala. Peserta BPJS Kesehatan sering mengeluhkan adanya perbedaan pelayanan antara pasien umum dengan pasien program BPJS, pembatasan waktu rawat inap bagi pasien BPJS, dan terbatasnya kuota kamar untuk pasien program BPJS (Kurniawan, 2015).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program Pemerintah yang bertujuan memberikan

kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Pada tahun 2019, jumlah peserta program JKN-KIS mencakup 82% dari total seluruh penduduk Indonesia. Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu provinsi di Indonesia dengan jumlah penduduk sebesar 3,5 juta jiwa dan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan mencapai 78% dari total jumlah penduduk. Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk sebesar 852.536 jiwa pada tahun 2020 dan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Kota Samarinda sebesar 89,62% pada tahun tersebut (BPJS Kesehatan, 2020).

Menurut Bitjoli (2019), sebagian besar pasien BPJS merasa kurang puas pada kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran. Sementara itu sebagian besar pasien Non BPJS merasa puas pada pelayanan di tempat pendaftaran, pelaksanaan antrean, kebersihan di ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran. Beberapa hal dapat memengaruhi kepuasan pasien BPJS Kesehatan antara lain: pendaftaran yang menurut pasien berbelit-belit, membutuhkan waktu lama, dan pelayanan obat-obatan yang tidak seluruhnya ditanggung oleh BPJS. Hal tersebut dapat terjadi karena tidak didukung dengan pemahaman pasien tentang prosedur pendaftaran BPJS, seperti kelengkapan persyaratan peserta BPJS saat mendaftar dan jumlah pasien BPJS yang lebih banyak dibandingkan pasien non BPJS mengakibatkan antrean panjang sehingga pasien BPJS harus datang lebih awal untuk mendaftar.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Prabanastiti (2018) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien Non-BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dengan nilai $p = 0,01$ ($p < 0,05$). Hasil penelitian tersebut yaitu sebanyak 41,8% pasien BPJS Kesehatan memiliki persepsi baik tentang pelayanan kesehatan, sedangkan 58,2 % pasien memiliki persepsi tentang pelayanan kesehatan yang kurang baik. Pada penelitian tersebut, sebanyak 46,5 % pasien Non-BPJS Kesehatan memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan yang baik, sedangkan sebanyak 53,5 % pasien Non-BPJS Kesehatan memiliki persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang kurang baik.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur, salah satunya dengan dimensi mutu kepedulian petugas rumah sakit yang sangat memengaruhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi saat mereka ingin memperoleh bantuannya. Komunikasi petugas rumah sakit dengan pasien memberikan dampak yang besar bagi pasien khususnya dalam hal kenyamanan dan kepuasan pasien karena mampu menyelesaikan masalah kesehatan pasien (Wati, 2019). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah instrumen *SERVQUAL* dengan dimensinya yaitu *tangible*, *responsivness*, *emphaty*, *assurance*, dan *reliability* (Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan data statistik JKN tahun 2018, mayoritas diagnosis BPJS Kesehatan pada layanan rawat jalan tingkat lanjut terdiri dari penyakit pada bidang penyakit dalam. Angka kunjungan tertinggi yaitu pada pasien dengan diagnosis *Essential Hypertension* yaitu sebanyak 4.244.735. Kemudian diagnosis *Non-insulin Diabetes Melitus* sebanyak 2.552.975 kunjungan, Gagal Ginjal Kronis sebanyak 2.316.931, Dispepsia sebanyak 1.873.526 kunjungan, dan Gagal Jantung Kongestif sebanyak 1.722.552 kunjungan. Angka kunjungan pasien BPJS Kesehatan di Provinsi Kalimantan Timur terus mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga 2018. Data terakhir pada tahun 2018. Rasio angka kunjungan di Provinsi Kalimantan Timur yaitu sebesar 5.307 per 10.000 peserta, dimana jumlah total peserta BPJS Kesehatan di Kalimantan Timur sebanyak 3.230.728 peserta (BPJS Kesehatan, 2020). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum terhadap pelayanan kesehatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien kontrol / pasien ulangan(> 1 kali) di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar periode September-Oktober 2022. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *Consecutive Sampling*. Jumlah minimum sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 95 responden.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner SERVQUAL. Kuesioner SERVQUAL dapat menilai dimensi kualitas pelayanan yang meliputi meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa. Adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa tersebut merupakan indikator untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pasien dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pasien) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pasien) Uji validitas dan reliabilitas instrumen SERVQUAL telah dilakukan pada penelitian Li *et al*, (2015) didapatkan ukuran kecukupan sampling Kaiser-Meyer-Olkin adalah 0,979 , dan nilai Cronbach alpha adalah 0,978. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen SERVQUAL telah dianggap valid dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	42	44,2
Perempuan	53	55,8
Usia		
20-30 tahun	26	27,4
31-40 tahun	27	28,4
41-50 tahun	26	27,3
> 50 tahun	16	16,9
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	42	44,2
PNS	6	6,3
Wiraswasta	9	9,5
IRT	16	16,8
Pelajar	3	3,2
Petani	7	7,4
Lainya	12	12,6
Pendidikan		
SD	4	4,2
SMP	8	8,4
SMA	37	38,9
D3	8	8,4
S1	32	33,7
S2	6	6,3
Total	95	100,0

Tabel 1. menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjalani pengobatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 responden (55,8%). Berdasarkan usia mayoritas responden berada pada rentang usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 27 responden (28,4 %). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 42 responden (44,2 %). Berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 37 responden (38,9 %).

Tabel 2. Gambaran Kepesertaan Responden

Kepesertaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pasien Non BPJS	48	50,5
Pasien BPJS	47	49,5
Total	95	100,0

Tabel 2. Menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjalani pengobatan di RSUD Harapan Insan Sendawar merupakan pasien Non BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 48 responden (50,5%).

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	80	84,2
Tidak Puas	15	15,8
Total	95	100,0

Pada penelitian ini, didapatkan bahwa responden yang menjalani pengobatan di RSUD Harapan Insan Sendawar mayoritas puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 80 responden (84,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) yang menyatakan bahwa mayoritas responden yang menjalani pengobatan rawat jalan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 88,2%. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Riniyastuti (2013) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan juga menunjukkan hasil yang serupa dimana sebanyak 85,7% pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD RA Kartini, Jepara.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur, salah satunya dengan dimensi mutu kepedulian petugas rumah sakit yang sangat memengaruhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi saat mereka ingin memperoleh bantuannya. Komunikasi petugas rumah sakit dengan pasien memberikan dampak yang besar bagi pasien khususnya dalam hal kenyamanan dan kepuasan pasien karena mampu menyelesaikan masalah kesehatan pasien (Wati, 2019).

Secara umum pengertian kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Satrianegara, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata

penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Satrianegara, 2014).

Tabel 4. Gambaran Kepuasan Responden antara Pasien Non BPJS dan Pasien BPJS Kesehatan

Kepesertaan Responden	Kepuasan Responden					
	Tidak puas		Puas		Total	
	N	%	n	%	n	%
Pasien Non BPJS	4	4,20%	44	46,30%	48	50,50%
Pasien BPJS	11	11,60%	36	37,90%	47	49,50%
Total	15	15,80%	80	84,20%	95	100%

Pada penelitian ini, didapatkan bahwa pasien Non BPJS yang menjalani pengobatan di RSUD Harapan Insan Sendawar mayoritas puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 44 responden (46,30%). Sementara itu, mayoritas Pasien BPJS Kesehatan juga puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 36 responden (37,90%).

Berdasarkan data yang diperoleh dari uji *Mann Whithney* maka didapatkan data perbedaan kepuasan responden antara pasien Non BPJS dan pasien BPJS Kesehatan yang menjalani pengobatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar sebagai berikut.

Tabel 5. Perbedaan Kepuasan Responden antara Pasien Non BPJS dan Pasien BPJS Kesehatan

Kepesertaan	Frekuensi	Mean	Std. Deviasi	<i>Mann Whithney P-Value</i>
Pasien Non BPJS	48	96,0417	10,42697	0,051
Pasien BPJS	47	91,9149	8,59178	
Total	95	94,0000	9,73587	

Pada penelitian ini didapatkan bahwa pasien Non BPJS memiliki rata-rata skor kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebesar 96,04. Sementara itu, pasien BPJS Kesehatan memiliki rata-rata skor kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sebesar 91,91. Berdasarkan hasil uji perbedaan menggunakan uji *Mann Whithney* didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan responden pasien Non BPJS dan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Harapan Insan Sendawar dengan *P-value* 0,051 ($p > 0,05$). Hal ini sejalan dengan Undang – Undang Nomor 36 tahun 2009 pasal 5 dan pasal 6 bahwa “setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan tanpa ada perbedaan dan setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliana (2019) yang menyatakan bahwa analisis data pada keseluruhan dimensi tidak terdapat

perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Dumai ($p > 0,05$). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2015) yang menyatakan bahwa rerata tingkat kepuasan pasien Non BPJS sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62. Pada penelitian tersebut didapatkan nilai P sebesar 0,001 ($p < 0,05$), sehingga dalam penelitian tersebut didapatkan perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dengan pasien Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di RSUD DR. Soedirman Mangun Soemarso Wonogiri. Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabanastiti (2018) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien Non-BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dengan nilai $p = 0,01$ ($p < 0,05$). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bitjoli (2019) di RSUD Tobelo, yang menyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo nilai p -value sebesar 0,000 ($\leq \alpha = 0,05$).

Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, serta komunikasi yang baik (Jenita 2016).

SIMPULAN

1. Mayoritas Pasien Non BPJS yang menjalani pengobatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 44 responden dari 48 responden.
2. Mayoritas Pasien BPJS Kesehatan yang menjalani pengobatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 36 responden dari 47 responden.
3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan responden pasien Non BPJS dan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Harapan Insan Sendawar dengan P -value 0,051 ($p > 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Antari,, N.K.N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, Volume 10, Number 3: 492-496 P-ISSN: 2503-3638, E-ISSN: 2089-9084
- Bitjoli, V.O., Pinontoan O., Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS kesehatan Dan NON BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *e-journal Keperawatan (e-Kp)* Volume 7 Nomor 1, Mei 2019
- BPJS Kesehatan. (2020). Statistika JKN tahun 2014 - 2018. Jakarta: *BPJS Kesehatan*.
- Hardiansyah, H. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: *Gava Media*. (Halaman 153)
- Jenita, J. (2016). Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Rumah Sakit. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 1: 2.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). Panduan Praktis Pelayanan BPJS. Jakarta: *Kementrian Kesehatan RI*.
- Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., Andayani, S. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika*

Administrasi Bisnis, No. 1/Th. I/Maret 2015

- Li, M., Lourie, D.B., Huang, C.Y. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale
- Muliana, M., Yulenda, Y. (2019). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Kota Dumai.
- Prabanastiti, S. 2018. Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS Kesehatan dan Non-BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
- Riniyastuti K, Rimawati E, Setijaningsih RA. (2013). FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di TPPRJ RSUD RA Kartini, Jepara Tahun 2013. *Skripsi Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.
- Satrianegara, M.F., ed. (2014). Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan : teori dan aplikasi dalam pelayanan puskesmas dan rumah sakit . Jakarta Salemba Medika.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 5-6.
- Wati, W. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci. *Jurnal Kesehatan Andalas*.