
ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS PROGRAM BPJS DAN NON BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.R.M.T WONGSONEGORO

Adinda Zhafira Dyanti Putri
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
adinda.117221039@stu.untar.ac.id

Cokki
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
cokki@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 07-12-2023, revisi: 04-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024

Abstract: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) is a health institution established to manage quality and health insurance plans to help people at all levels of society meet their health needs. Currently there are many negative comments regarding service quality and different treatment between BPJS and Non BPJS users, thus BPJS users state that the service quality provided is unsatisfactory. This research was conducted to analyze whether there is a difference in service quality and patient satisfaction between BPJS and Non BPJS users, analyze the relationship between service quality and patient satisfaction, and compare the significance between the two groups of patients in K.R.M.T Wongsonegoro Regional Hospital. The service quality is assessed by five dimensions reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility. 410 participants were selected using simple random sampling techniques and analyzed using Mann Whitney Test, PLS-SEM, and PLS-MGA. The results show the Non BPJS users have received better service quality and higher patient satisfaction than BPJS users, proving the relationship between service quality and patient satisfaction, and do not find meaningful differences in the relation of service quality and patient satisfaction between BPJS users and Non BPJS users. This implies that the hospital must maintain a good quality of service, and promote equality for both BPJS and Non BPJS users as the quality that it provides will significantly affect patient satisfaction.

Keywords: Hospital, Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Users, Non BPJS Users

Abstrak: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan suatu institusi kesehatan berfungsi untuk mengelola mutu dan asuransi kesehatan demi membantu seluruh masyarakat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Pada pelaksanaannya, masih banyak fakta negatif terkait kualitas layanan dan adanya perbedaan kualitas layanan antar pengguna BPJS dan Non BPJS membuat masyarakat pengguna BPJS menilai kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Dengan begitu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan dalam kualitas layanan dan kepuasan antar pasien pengguna BPJS dan Non BPJS, mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan membandingkan signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan antara kedua kelompok di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Kualitas layanan dinilai dari lima dimensi mencakup *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility*. Penelitian ini menggunakan 410 sampel yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*, dianalisis menggunakan uji Mann Whitney, PLS-SEM, dan PLS-MGA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Non BPJS mendapatkan kualitas layanan dan memiliki kepuasan pasien yang lebih tinggi secara bermakna dibandingkan pengguna BPJS. Ditemukan juga adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dilihat dalam keseluruhan responden, pengguna BPJS dan pengguna Non BPJS. Tidak ditemukan adanya perbedaan yang bermakna pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien antar

pengguna BPJS dan Non BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan yang baik, dan mempromosikan kesamarataan dari segi kualitas layanan antar kelompok BPJS dan Non BPJS, dikarenakan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akan memengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pengguna BPJS, Pengguna Non BPJS

PENDAHULUAN

Latar Belakang

BPJS Kesehatan (2020) mengatakan bahwa seluruh penduduk Indonesia terdaftar pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada masa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berhak atas perawatan medis dan data transaksi BPJS Kesehatan terus bertambah setiap hari dari berbagai layanan, termasuk fasilitas kesehatan dan kantor cabang. Tetapi, saat ini masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan pasien yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna adalah rumah sakit, dengan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Yuan et al., 2022). Berbagai permasalahan pelayanan pasien yang diberikan oleh BPJS Kesehatan muncul di rumah sakit sebagai akibat dari terus bertambahnya jumlah pengguna BPJS Kesehatan.

Wahyono et al. (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis di rumah sakit menjadi tolok ukur dalam kepuasan pasien sebagai pihak yang dilayani. Tetapi pada pelaksanaannya, saat ini masih banyak fakta negatif terkait kualitas layanan BPJS di rumah sakit dan adanya perbedaan kualitas layanan antar pengguna BPJS dan Non BPJS. Baik meliputi masalah antrean pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan, dan tindakan tertentu, seperti operasi yang kerap mundur atau sulitnya mendapatkan jadwal tindakan (Rahmawati, 2020). Selain itu, adanya permasalahan mengenai disparitas pelayanan antara pasien BPJS dan pasien Non BPJS menunjukkan masih kacaunya aturan, kesepakatan, dan kerja sama antara pemerintah sebagai pemrakarsa dan penyedia layanan kesehatan yang tampaknya masih belum terorganisir dengan baik.

Pemerintah perlu segera menyelesaikan masalah ini jika tidak ingin kehilangan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Banyaknya fakta negatif terkait pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pasien dengan program BPJS tentunya membuat masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Ernawati (2023) menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang didapatkan dengan kepuasan pasien, yang dinilai dari berbagai indikator baik dari fasilitas hingga pelayanan. Tetapi, saat ini belum terdapat penelitian mengenai perbandingan signifikansi pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.
2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Program BPJS dan Program Non BPJS di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.

TINJAUAN PUSTAKA

Industri layanan kesehatan merupakan salah satu organisasi yang berbentuk pelayanan jasa, dengan begitu kualitas pelayanan merupakan hal fundamental dari pelayanan medis. Perspektif kualitas layanan akan berbeda-beda (Globenko & Sianova, 2012). Abbasi-Moghaddam et al. (2019) mengatakan perspektif pasien pada kualitas layanan kesehatan suatu rumah sakit merupakan perspektif yang paling diutamakan. Hal ini karena kualitas layanan yang diberikan suatu rumah sakit, dikaitkan dengan kepuasan pasien. Semakin bagus kualitas yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Grönroos (1984) dalam Globenko dan Sianova (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua komponen, yakni komponen kualitas teknis dan kualitas fungsional, dimana keduanya memegang kunci penting terhadap kesuksesan suatu organisasi pelayanan. Kualitas teknis merujuk pada apa yang diberikan oleh penyedia layanan dan berfokus pada keahlian, sedangkan kualitas fungsional adalah bagaimana sikap sang penyedia layanan saat memberikan pelayanan (Abbasi-Moghaddam et al., 2019). Caruana (2002) menyatakan bahwa kualitas fungsional memperhatikan hasil akhir dari suatu proses, mencakup aspek psikologi dan perilaku, yakni aksesibilitas terhadap penyedia layanan, bagaimana peran pemberi layanan melaksanakan tugas, bagaimana pemberi layanan berbicara dan memberikan layanan.

Dari pernyataan sebelumnya, dapat diadaptasi untuk penelitian ini, dimana kualitas teknis di lingkup pelayanan kesehatan adalah berdasarkan keakuratan teknik diagnosis dan prosedur. Kualitas fungsional berhubungan dengan sikap dan pembawaan saat memberikan pelayanan kesehatan, dapat diukur dengan bentuk kuesioner SERVQUAL yang telah dibuat oleh Parasuraman et al. (1985, 1988, 1994). Model ini mempertimbangkan kualitas layanan dari perspektif pasien yang merupakan indikator utama dari kualitas layanan, dan efeknya terhadap perilaku pasien seperti kepuasan, *referrals*, pemilihan kembali, dan lainnya. Kuesioner SERVQUAL terdiri dari lima dimensi dan merupakan suatu kuesioner yang paling banyak digunakan (Yesilada & Direktör, 2010). Dimensi SERVQUAL itu sendiri adalah sebagai berikut (Parasuraman et al., 1985, 1988, 1994):

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan dengan konsisten, sesuai dengan yang dijanjikan, handal, dan akurat. Hal yang dimaksud mencakup keandalan atau akurat dalam melaksanakan tugas, menyediakan pelayanan dalam waktu yang ditentukan.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap): Kepekaan dan kesediaan atau kesiapan seorang penyedia layanan dalam memberikan layanan, mencakup tuntutan, pertanyaan ataupun keluhan pasien.
3. *Tangibles* (Bukti Fisik): Gambaran layanan secara fisik, mencakup fasilitas pelayanan, Gedung, peralatan, dan penampilan penyedia layanan.
4. *Assurance* (Jaminan): Penyedia layanan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan kompetensi serta kesopanan penyedia layanan untuk membangkitkan rasa kepercayaan pasien dan keyakinan.
5. *Empathy* (Empati): Penyedia layanan memiliki kemampuan memberikan kepedulian yang bersifat individual, sehingga pasien merasa dipahami dan penting bagi rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari suatu kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dari layanan yang diharapkan dengan layanan yang didapatkan. Mohr (1982) mengatakan bahwa landasan dari kepuasan seseorang terdiri dari empat, yakni ekspektasi atau harapan, kinerja, diskonfirmasi, dan kepuasan. Dimana diskonfirmasi timbul dari ada atau tidaknya ketidaksesuaian antara ekspektasi atau harapan dengan yang didapatkan (Caruana, 2002). Dalam hal ini, kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, dimana semakin baik kualitasnya maka kepuasan pasien akan semakin terpenuhi (Dewi & Ernawati, 2023). Fatima et al. (2018) menemukan adanya hubungan positif antar kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Begitu juga dengan Shabbir et al. (2016), yang menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dimana penilaiannya berdasarkan perbandingan antara harapan atau ekspektasi dengan layanan yang

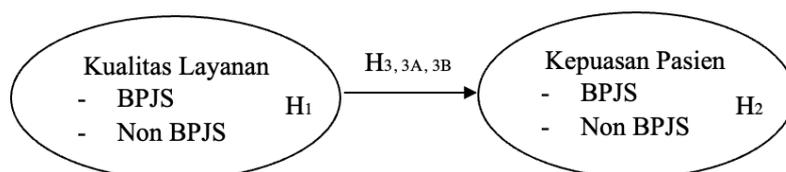
didapatkan. Giday (2017) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana dimensi *responsiveness* dan *assurance* dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang bermakna, sedangkan dimensi *tangibility*, *reliability*, dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang bermakna. Amarantou et al. (2019) menemukan adanya pengaruh positif dari kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, keinginan untuk berkunjung kembali dan *word of mouth*. Shie et al. (2022) menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien.

BPJS merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang beroperasi sejak 2014. Lembaga ini bertugas menyelenggarakan jaminan kesehatan maupun ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, maupun pegawai swasta yang ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Presiden Republik Indonesia, 2011). Secara singkat jaminan sosial diartikan sebagai bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat mendapatkan kebutuhan dasar yang layak. Dengan begitu, pasien pengguna BPJS layaknya mendapatkan kualitas layanan dan fasilitas yang sama dengan pengguna Non BPJS. Tetapi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Supandri et al. (2019), masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dengan umum pada dimensi keselamatan pasien, efektivitas, dan efisiensi pelayanan, pelayanan yang berorientasi pada pasien, dan tentunya masih terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien BPJS dengan umum. Begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Palapessy (2021) mengenai perbandingan kualitas pelayanan rumah sakit pada pasien pengguna program BPJS dan Non BPJS, dimana dalam penelitiannya didapatkan hasil adanya perbedaan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan bagi kelompok responden BPJS dan Non BPJS.

Dengan begitu, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Kualitas layanan kesehatan berbasis program BPJS berbeda dengan program Non BPJS.
- H₂: Kepuasan pasien berbasis program BPJS berbeda dengan program Non BPJS.
- H₃: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
- H_{3a}: Kualitas layanan BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS.
- H_{3b}: Kualitas layanan Non BPJS berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Non BPJS.
- H₄: Tidak terdapat perbedaan signifikan pada pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien program BPJS dan program Non BPJS.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuantitatif, yakni pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka, pengukuran, statistik, dan model matematis (Priadana & Sunarsi, 2021). Sementara itu, pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan membagikan kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti dan disebarakan melalui Google Form.

Sampel penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang menerima pelayanan di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dengan program BPJS dan Non BPJS dan diambil dengan metode *simple random sampling*. Hair et al. (2021) menyatakan bahwa ukuran minimum sampel untuk dianalisis dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS)

setidaknya berjumlah lima sampai dengan sepuluh kali dari jumlah indikator. Penelitian ini menggunakan 41 indikator, yang jika dikalikan dengan 10 sama dengan 410, sehingga jumlah sampel penelitian ini adalah 410 pasien. Kuesioner berisikan dua variabel. Variabel pertama atau variabel independen merupakan kualitas layanan yang diukur menggunakan lima dimensi, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dinilai menggunakan 41 indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu (Shie et al., 2022; Yesilada & Direktör, 2010). Variabel kedua atau variabel dependen merupakan kepuasan pasien yang diukur menggunakan lima indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu (Zahlimar et al., 2020). Dalam mengukur variabel penelitian, digunakan skala Likert sebagai skala pengukuran dengan jangka skor 1 hingga 5, 1 berarti 'sangat tidak setuju' dan 5 berarti 'sangat setuju'.

Hasil kuesioner diolah dengan 3 buah metode, yakni Uji Mann Whitney menggunakan SPSS, metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), dan yang terakhir menggunakan metode Partial Least Square-Multigroup Analysis (PLS-MGA) menggunakan aplikasi SEM-PLS 4. Uji Mann Whitney merupakan uji statistik non parametrik dan digunakan sebagai alternatif jika data tidak memenuhi uji normalitas yang merupakan salah satu persyaratan dapat dilakukannya uji t independen (Jaya & Ambarita, 2016).

Metode PLS-SEM merupakan teknik statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis regresi dengan tujuan menguji hubungan antara indikator dengan konstruk atau antar konstruk. Metode ini terdiri dari dua tahapan, yakni analisis *inner model* dan *outer model*. Analisis *outer model* meliputi uji validitas (AVE dan HTMT) dan reliabilitas (*loading factor* dan *composite reliability*), yang bertujuan untuk menunjukkan bahwa data penelitian dapat digunakan untuk melakukan pengukuran formatif dan reflektif. Selanjutnya, analisis *inner model* bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel (Hair, Jr. et al., 2016).

Terakhir, metode PLS-MGA berfungsi dalam menguji signifikansi non-parametrik untuk menentukan ada tidaknya perbedaan hasil spesifik kelompok yang dibangun berdasarkan hasil *bootstrapping* MGA, sebelumnya perlu dilakukan uji MICOM (*Measurement Invariance of Composite Models*) yang terdiri dari 3 tahapan, yakni *configural invariance*, *compositional invariance*, dan *scalar invariance*. Jika *configural invariance* terpenuhi dan *compositional invariance* tidak signifikan atau terpenuhi, maka *partial measurement invariance* tercapai. Jika *configural invariance* terpenuhi, tetapi *compositional* dan *scalar invariance* tidak signifikan atau terpenuhi, disebut sebagai *full measurement invariance* dan metode MGA tidak perlu dilakukan. Jika *configural invariance* terpenuhi, tetapi *compositional* tidak signifikan dan salah satu dari *scalar invariance* tidak signifikan, maka metode MGA dapat digunakan (Henseler et al., 2016). Setelah pengujian invarian (MICOM) telah dilakukan, dengan hasil *full* ataupun *partial measurement invariance*, maka dapat berlanjut menggunakan uji MGA (Hair, Jr. et al., 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel penelitian ini berjumlah 410 responden, dimana setelah melakukan profil responden, didapatkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (53%), dengan rentang usia 26-35 tahun (52%), pendapatan per bulan > Rp. 5.000.000 (70%), pendidikan Strata 1 (67%), dengan jumlah pengguna BPJS dan Non BPJS yang sama. Secara keseluruhan rata-rata responden menjawab skor '3' (netral) untuk semua butir pernyataan variabel dalam kuesioner, begitu juga jika dilihat dari kelompok BPJS, tetapi pada kelompok Non BPJS rata-rata menjawab skor '4' (setuju). Selanjutnya dilakukan uji *outer loading*, yakni validitas dan reliabilitas menggunakan SEM-PLS 4, dimana didapatkan keseluruhan variabel memiliki indikator yang valid dan reliabel.

Tabel 1
Hasil Analisis Outer Model

Variabel / Dimensi		Full Sample			BPJS			Non BPJS		
		AVE	LF	CR	AVE	LF	CR	AVE	LF	CR
Kepuasan Pasien	KEP1	0.710	0.845	0.898	0.762	0.876	0.922	0.579	0.766	0.833
	KEP2		0.827			0.852			0.764	
	KEP3		0.829			0.872			0.742	
	KEP4		0.864			0.886			0.809	
	KEP5		0.846			0.878			0.779	
Kualitas Layanan		0.696		0.892	0.698		0.892	0.624		0.854
<i>Tangible</i>		0.858	0.840	0.982	0.856	0.828	0.981	0.835	0.825	0.978
<i>Reliability</i>		0.880	0.847	0.983	0.885	0.835	0.984	0.821	0.803	0.973
<i>Responsiveness</i>		0.897	0.842	0.971	0.913	0.808	0.976	0.842	0.845	0.954
<i>Assurance</i>		0.875	0.814	0.972	0.874	0.853	0.971	0.860	0.716	0.968
<i>Empathy</i>		0.870	0.827	0.985	0.882	0.852	0.987	0.836	0.752	0.980

AVE: Average Variance Extracted; LF: Loading Factor; CR: Composite Reliability
Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Diskriminan

	ASS	EMP	KEP	RL	RP	KL	TAN
ASS							
EMP	0,568						
KEP	0,539	0,567					
RL	0,638	0,621	0,591				
RP	0,631	0,621	0,550	0,717			
KL	0,805	0,874	0,717	0,854	0,826		
TAN	0,638	0,680	0,604	0,596	0,618	0,870	

ASS: Assurance; EMP: Empathy; RL: Reliability; RP: Responsiveness; TAN: Tangibility; KEP: Kepuasan Pasien; KL: Kualitas Layanan
Sumber: Peneliti (2023)

Sebelum dilakukan uji hipotesis, dilakukan uji *outer loading* dan *inner loading* terlebih dahulu. Uji *outer loading* itu sendiri terdiri dua. Pertama adalah uji validitas, yakni validitas konvergen atau AVE (Average Variance Extracted) dan validitas diskriminan atau Heteroit-Monotrait Ratio (HTMT). Kedua adalah uji reliabilitas mencakup *loading factor* dan *composite reliability*. Dapat dilihat dalam Tabel 1 dan 2, bahwa pada keseluruhan variabel nilai AVE > 0,05, nilai HTMT < 0,90, nilai *loading factor* (LF) > 0,7, dan nilai *composite reliability* (CR) > 0,7, yang artinya keseluruhannya sudah memenuhi syarat validitas dan indikator yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat diandalkan (Hair, Jr. et al., 2016). Selain itu, dapat disimpulkan bahwa dalam kelompok BPJS *assurance* memiliki reliabilitas dan pengaruh tertinggi dalam variabel kualitas layanan dengan nilai *loading factor* 0,853, yakni dengan nilai yang paling mendekati 1 (Henseler et al., 2012).

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas, Koefisien Determinasi, dan Relevansi Prediksi

Variabel	Full Sample			BPJS			Non BPJS		
	VIF	R ²	Q ²	VIF	R ²	Q ²	VIF	R ²	Q ²
Kepuasan Pasien		0.412	0.407		0.332	0.320		0.473	0.464
Kualitas Layanan	1.000			1.000			1.000		

VIF: Variance Inflation Factor; R²: Koefisien Determinasi; Q²: Predictive Relevance
Sumber: Peneliti (2023)

Selanjutnya dilakukan uji *inner model* yang terdiri dari uji multikolinearitas atau VIF (Variance Inflation Factor), koefisien determinasi (R²), dan *predictive relevance* (Q²). Dimana

jika nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas, jika nilai R^2 sebesar 0.7 maka dianggap besar. Dikatakan sedang apabila nilai koefisien determinasinya sebesar 0.5 dan dianggap kecil jika nilainya sebesar 0.25 (Hair, Jr. et al., 2016). Dan jika nilai $Q^2 > 0$ maka hubungan konstruk antar variabel dianggap relevan. Dapat dilihat dalam Tabel 3, bahwa keseluruhan *inner model* terpenuhi yakni tidak ada multikolinieritas antar variabel independen, hubungan konstruk antar variabel dianggap relevan untuk mengukur model penelitian, dan berdasarkan analisis *effect size* (f^2) dalam keseluruhan kelompok variabel kualitas layanan memiliki nilai R^2 sebesar 0.412 sehingga berpengaruh lemah terhadap kepuasan pasien karena kurang dari 0.5. Begitu juga dalam kelompok BPJS dan Non BPJS, dengan variabel kualitas layanan memiliki nilai R^2 0.332 dan 0.473 secara berurut, memiliki pengaruh lemah terhadap kepuasan pasien karena kurang dari 0.5.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Jaminan	Sig.
Kualitas Layanan	BPJS	0.000
	Non BPJS	0.000
Kepuasan Pasien	BPJS	0.000
	Non BPJS	0.000

Sig: signifikansi

Sumber: Peneliti (2023)

Selanjutnya dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov* dikatakan memiliki distribusi normal jika nilai Sig. (*p-value*) > 0.05 (Suyatna, 2017). Dalam Tabel 4, dapat dilihat bahwa uji normalitas pada kelompok variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien masing-masing memiliki nilai 0.000 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa data tidak memenuhi uji normalitas, dengan begitu perlu digunakan uji alternatif statistik non parametrik, yakni uji Mann Whitney.

Tabel 5
Hasil Uji Interval Pengukuran Multigroup Analisis (MICOM)

	Configural Invariance	Compositional Invariance		Equality of Composite Mean and Variances			Measurement Invariance	
		Permutation p-value	Compositional Invariance	Mean-Permutation p-value	Equal Mean Values	Variance-Permutation p-value		Measurement Invariance
SQ	Ya	0.765	Ya	0.000	Tidak	0.000	Tidak	Partial
KP	Ya	0.546	Ya	0.000	Tidak	0.000	Tidak	Partial

Sumber: Peneliti (2023)

Pengukuran *invariance* dilakukan menggunakan pendekatan MICOM (*Measurement Invariance of Composite Models*) yang terdiri dari 3 proses, yakni *configural invariance*, *compositional invariance*, dan *scalar invariance* yang terdiri dari *composite of mean* dan *composite of variances* (Henseler et al., 2016). Dalam Tabel 5, dapat dilihat pada kedua kelompok variabel, dapat memenuhi *configural invariance*, memenuhi *compositional*

invariance dengan nilai yang tidak signifikan atau p -value > 0.05 , tetapi tidak memenuhi *scalar invariance* dengan nilai p -value pada *composite of mean* dan *variance* masing-masing < 0.05 , maka uji MICOM menghasilkan *Partial Measurement Invariance* dan memenuhi syarat untuk melakukan uji PLS-MGA.

Tabel 6
Uji Hipotesis 1 dan 2

Hipotesis		Jaminan	Mean Rank	Asymp. Sig. (2-tailed)
H ₁	Kualitas Layanan	BPJS	164.51	0.000
		Non BPJS	246.49	
H ₂	Kepuasan Pasien	BPJS	181.70	0.000
		Non BPJS	229.30	

Sumber: Peneliti (2023)

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dilakukan menggunakan uji Mann Whitney, berdasarkan Tabel 6, didapatkan rata-rata kualitas layanan pengguna BPJS tidak sama dengan rata-rata pada kelompok Non BPJS, dimana nilai rerata kelompok Non BPJS lebih tinggi, dengan nilai *Asymp Sig.(2-tailed)* sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan pasien pengguna BPJS dengan pengguna Non BPJS dan hipotesis H₁ didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya milik Susanti dan Palapessy (2021) yang mengungkapkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan pengguna BPJS dan Non BPJS dalam salah satu rumah sakit di Batam ($p = 0.000$). Hasil yang sama juga dikemukakan oleh Rummiati (2019) terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan pengguna BPJS dan Non BPJS dalam salah satu rumah sakit daerah di Indonesia ($p = 0.002$). Artinya, hingga saat ini memang masih ada perbedaan jelas antara kualitas layanan yang diberikan untuk pasien pengguna BPJS dan pengguna Non BPJS. Terlebih di dalam era pandemi Covid-19, saat ini pasien cenderung lebih mudah sakit dan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit makin meningkat. Akibat adanya keterbatasan perbedaan fasilitas dan perbandingan jumlah pengunjung dengan jumlah tenaga kerja yang dapat melayani, maka dapat terbentuklah kesenjangan kualitas layanan yang disediakan.

Dapat dilihat juga bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS tidak sama dengan pengguna Non BPJS, dimana rata-rata pada kelompok Non BPJS lebih tinggi dibandingkan kelompok BPJS dengan nilai sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan pengguna Non BPJS dan hipotesis H₂ didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya milik Susanti dan Palapessy (2021) yang mengungkapkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rumah sakit pengguna BPJS dan Non BPJS dalam salah satu rumah sakit di Batam ($p = 0.000$). Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian oleh Zumria et al. (2020), dimana mereka menyatakan terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien pengguna BPJS dengan Non BPJS terhadap setiap masing-masing dimensi kualitas layanan. Begitu juga yang ditemukan oleh Rambey et al. (2021), dimana ia juga menemukan adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien pengguna BPJS dengan Non BPJS terhadap setiap masing-masing dimensi kualitas layanan. Artinya, memang terdapat perbedaan kepuasan antara pengguna BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan yang didapatkan selama berkunjung ke rumah sakit, hal ini dapat disimpulkan memiliki kaitan terhadap adanya perbedaan kualitas layanan yang didapatkan pada masing-masing kelompok.

Tabel 7
Uji Hipotesis 3

Hipotesis		Nilai	Keterangan
H ₃	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien (<i>Full Sample</i>)	β : 0.642 p -value: 0.000 f^2 : 0.702	Positif Signifikan Efek Besar

H _{3a}	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien (BPJS)	β : 0.576 p -value: 0.000 f^2 : 0.498	Positif Signifikan Efek Besar
H _{3b}	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien (Non BPJS)	β : 0.678 p -value: 0.000 f^2 : 0.896	Positif Signifikan Efek Besar

Sumber: Peneliti (2023)

Selanjutnya pengujian Hipotesis 3, 3a, dan 3b dilakukan menggunakan PLS-SEM, dapat dilihat dalam Tabel 7 bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dinyatakan mampu memberi pengaruh positif yang signifikan dengan efek model yang besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan, dalam kelompok pengguna BPJS, dan dalam kelompok pengguna Non BPJS. Hal ini mengartikan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien baik pengguna BPJS maupun Non BPJS dapat memengaruhi kepuasan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3, 3a, dan 3b didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Shabbir et al. (2016), dimana mereka menyimpulkan adanya pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Sama halnya dengan penelitian oleh Zahlimar et al. (2020) yang juga menemukan hubungan bermakna antara kualitas layanan (*responsiveness, assurance, reliability*), dengan hubungan positif tertinggi berada di kategori *reliability*. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Ernawati (2023), dimana ditemukan tiap dimensi dari kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, ditemukan secara kolektif seluruh dimensi dari kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, secara keseluruhan, pasien BPJS, maupun pada pasien Non BPJS. Kepuasan seorang pasien terbentuk berdasarkan adanya ekspektasi atau harapan yang terpenuhi, dimana kualitas layanan yang baik merupakan salah satu bentuk ekspektasi atau harapan dari pasien atau pengguna layanan tersebut. Hal yang dinilai mencakup *reliability* dimana penyedia jasa dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan secara cepat, baik, dan tepat, *responsiveness* atau ketanggapan dan sigap, *empathy* mencakup komunikasi yang baik dan memahami keluhan pasien, *assurance*, dan *tangibility* berdasarkan fasilitas yang disediakan. Dengan terpenuhinya ekspektasi yang diharapkan, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap kunjungannya.

Tabel 8

Uji Hipotesis 4

Hipotesis		Differences (BPJS – Non BPJS)	p -value
H ₄	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	-0.111	0.095

Sumber: Peneliti (2023)

Hipotesis 4 diuji menggunakan *partial least squares multigroup analysis* atau PLS-MGA, dimana berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pada pasien pengguna Jaminan Non BPJS lebih besar dibandingkan dari pasien pengguna BPJS, tetapi hal ini tidak signifikan karena nilai p -value menunjukkan sebesar 0.095 dimana melebihi ambang batas maksimum, yaitu sebesar 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H₄ tidak didukung, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan rumah terhadap kepuasan pasien antara pengguna jaminan BPJS dan Non BPJS tidak berbeda secara signifikan. Sejauh ini, peneliti belum dapat menemukan studi sebelumnya yang melakukan perbandingan antara pengaruh dari kepuasan terhadap kualitas layanan antar pengguna BPJS dan Non BPJS, tetapi hal ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ismael dan Duleba (2021) yang menggunakan variabel yang sama, didapatkan tidak terdapat perbedaan signifikan antar hubungan *service quality* terhadap *satisfaction* antar *gender* laki-laki dan perempuan yang dilakukan dalam latar transportasi publik. Hal ini berbeda dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Huda dan

Setyowardhani (2023) dengan menggunakan variabel yang sama, didapatkan perbedaan yang signifikan pada hubungan SERVQUAL atau kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan antar *gender* laki-laki dan perempuan yang dilakukan di Green Hotel Indonesia. Dikarenakan perbedaan dalam kelompok penilaian dan lokasi pengambilan data, referensi yang digunakan tidak dapat dijadikan pembanding utama untuk penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, analisis, serta pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas layanan Kesehatan antara pasien pengguna Program BPJS dan Non BPJS, terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pengguna BPJS dan pengguna Non BPJS, kualitas layanan rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien baik secara keseluruhan, pada kelompok pengguna BPJS maupun kelompok pengguna Non BPJS. Dan tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien antar kelompok Non BPJS dan BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka saran yang bisa disampaikan peneliti adalah untuk penyedia jasa layanan kesehatan atau rumah sakit terus berusaha dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang baik. Bagi penyedia jasa layanan rumah sakit atau kesehatan, peneliti menyarankan untuk memperhatikan kualitas layanan baik dari sistem administrasi hingga fasilitas, dan sebisa mungkin tidak membedakan pelayanan antara pengguna jaminan BPJS dan Non BPJS karena dalam penelitian ini didapatkan hasil yang sejalan dengan banyaknya pemberitaan mengenai adanya perbedaan pelayanan yang didapat antara pengguna BPJS dan Non BPJS, dimana kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan tidak terdapat perbedaan signifikansi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Amarantou, V., Chatzoudes, D., Kechagia, V., & Chatzoglou, P. D. (2019). The impact of service quality on patient satisfaction and revisiting intentions: The case of public emergency departments. *Quality Management in Health Care*, 28(4), 200–208. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000232>
- BPJS Kesehatan. (2020). *Panduan layanan bagi peserta jaminan kesehatan nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. <https://web.bpjs-kesehatan.go.id/uploads/information/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfd6e723.pdf>
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7–8), 811–828. <https://doi.org/10.1108/03090560210430818>
- Dewi, A. A. S., & Ernawati. (2023). The influence of BPJS health services quality on patient satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre. *Journal of Social Science*, 4(2), 555–560. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i2.554>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Giday, B. G. (2017). Perceived service quality and patients' satisfaction: The case of Wolaita Sodo University Teaching Hospital. *European Journal of Business and Management*, 9(4), 140–147. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/35319>

- Globenko, A., & Sianova, Z. (2012). *Service quality in healthcare: Quality improvement initiatives through the prism of patients' and providers' perspectives* [Master Thesis, Umeå University]. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:539478/fulltext01.pdf>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE.
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Using partial least squares path modeling in advertising research: Basic concepts and recent issues. In S. Okazaki (Ed.), *Handbook of Research on International Advertising* (pp. 252–276). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781001042.00023>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). Testing measurement invariance of composites using partial least squares. *International Marketing Review*, 33(3), 405–431. <https://doi.org/10.1108/IMR-09-2014-0304>
- Huda, A. N., & Setyowardhani, H. (2023). Analisis hubungan antara eco SERVQUAL dan customer satisfaction dengan peran moderasi gender, serta revisit intention pada Green Hotel di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 20(1), 22–38. <https://doi.org/10.36406/jam.v20i01.844>
- Ismael, K., & Duleba, S. (2021). Investigation of the relationship between the perceived public transport service quality and satisfaction: A pls-sem technique. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23), 13018. <https://doi.org/10.3390/su132313018>
- Jaya, M. T. B. S., & Ambarita, A. (2016). *Statistik terapan dalam pendidikan*. Media Akademi.
- Mohr, L. B. (1982). *Explaining organizational behavior*. Jossey-Bass.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Presiden Republik Indonesia. (2011). *Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Priadana, H. M. D., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Rahmawati, B. D. (2020). Usability testing pada aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan domain specific inspection. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 46–51. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.46-51>
- Rambey, H., Satria, B., Simarmata, M., Isnani Parinduri, A., & Ariani Tarigan, E. (2021). Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 238–244. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.692>
- Rummiati. (2019). *Perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di rumah sakit daerah* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/31011>

- Shabbir, A., Malik, S. A., & Malik, S. A. (2016). Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 33(5), 538–557. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2014-0074>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, 10, 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. R. (2019). Perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(2), 48–60. <https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71/70>
- Susanti, R., & Palapessy, V. E. D. (2021). The comparison of service quality for BPJS and Non BPJS users in Batam health facilities. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2260–2266. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i6.400>
- Suyatna, A. (2017). *Uji statistik berbantuan SPSS untuk penelitian pendidikan*. Media Akademi.
- Wahyono, M. H., Marchianti, A. C. N., & Viphindrartin, S. (2018). Mutu dimensi jaminan pelayanan kesehatan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso. *Multidisciplinary Journal*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.19184/multijournal.v1i1.8585>
- Yesilada, F., & Direktör, E. (2010). Health care service quality: A comparison of public and private hospitals. *African Journal of Business Management*, 4(6), 962–971. [https://academicjournals.org/article/article1380721243_Yesilada and Direktör.pdf](https://academicjournals.org/article/article1380721243_Yesilada%20and%20Direkt%C3%B6r.pdf)
- Yuan, Y., Li, J., Fu, P., Zhou, C., & Li, S. (2022). Association between frailty and inpatient services utilization among older adults in rural China: The mediating role of multimorbidity. *Frontiers in Medicine*, 9, 818482. <https://doi.org/10.3389/fmed.2022.818482>
- Zahlimar, Zuriati, & Chiew, L. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermeria Clinica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>
- Zumria, Narmi, & Tahiruddin. (2020). Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1(1), 76–83. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/JIKK/article/view/465>