

# Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal

Moh Niko Fajrul Yakin<sup>1</sup>, Zita Atzmardina<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia

\*korespondensi email: zita@fk.untar.ac.id

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan pencegahan dan penyembuhan penyakit serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat. Salah satu indikator yang harus diperhatikan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik adalah kepuasan pasien. Studi ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pada pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. Studi analitik ini menggunakan pendekatan potong lintang dengan teknik pengambilan 70 sampel studi menggunakan *consecutive sampling*. Data yang digunakan berupa data primer dengan melakukan pengisian kuesioner mengenai kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat uji *fisher exact*. Pada studi ini didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi "*tangibles*" adalah 90,55% pada pasien BPJS yang artinya puas dan 79,19% pada pasien non BPJS yang artinya tidak puas; rata-rata tingkat kepuasan pada dimensi "*empathy*" adalah 90,65% pada pasien BPJS yang artinya puas dan 75,23% pada pasien non BPJS yang artinya tidak puas; pada dimensi "*reliability*" adalah 92,17% pada pasien BPJS yang artinya puas dan 76,25% pada pasien non BPJS yang artinya tidak puas; pada dimensi "*responsiveness*" adalah 91,76% pada pasien BPJS yang artinya puas dan 75,69% pada pasien non BPJS yang artinya tidak puas; pada dimensi "*assurance*" adalah 95% pada pasien BPJS dan 80,81% pada pasien non BPJS yang artinya puas. Berdasarkan analisis data dengan uji *fisher exact* didapatkan nilai  $p=0,0001$  ( $p<0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan kesehatan dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, pelayanan kesehatan, BPJS, non BPJS

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dari seluruh manusia serta salah satu cara untuk mencapai kesejahteraan manusia yang harus diwujudkan. Hal ini merupakan cita-cita bangsa Indonesia yang sesuai dengan Pancasila, serta telah disebutkan dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup> WHO juga mengatakan kesehatan yang lebih baik adalah pusat kebahagiaan

dan kesejahteraan manusia yang artinya pelayanan kesehatan yang mendukung hal tersebut juga sangat penting.<sup>2</sup> Pelayanan kesehatan merupakan semua pekerjaan yang dapat dilakukan oleh individu atau kolektif di dalam unsur untuk berorganisasi dalam pemeliharaan dan peningkatan kesehatan.<sup>3</sup> Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik

dibutuhkan suatu indikator penting yang harus diperhatikan yaitu kepuasan pasien.<sup>4</sup> Jika suatu kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sama dengan atau tidak kurang bahkan lebih dari ekspektasi, maka pasien dapat merasakan perasaan puas. Namun, ketika kinerja pelayanan kesehatan jauh dari ekspektasi yang diharapkan individu tersebut, maka individu tersebut atau pasien akan merasa kecewa.<sup>5</sup> Kepuasan pasien yang rendah dapat memberikan pengaruh pada jumlah kunjungan terutama di rumah sakit. Etika petugas kesehatan kepada pasien pun dapat memengaruhi peningkatan maupun penurunan kepuasan pasien.<sup>6</sup> Tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas dari fasilitas rumah sakit semakin meningkat, sehingga bermacam usaha dilaksanakan untuk memenuhi harapan itu, salah satunya dengan pemberian dari badan hukum dan jaminan kesehatan nasional (JKN) yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terbentuk berdasarkan pasal 5 ayat (1) serta pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004.<sup>7</sup> Permasalahan terjadi adalah dengan adanya perbedaan kepuasan antara peserta BPJS dan peserta non BPJS yang langsung membayar tunai di rumah sakit, seperti prosedurnya berobat terlalu rumit, fasilitas yang berhubungan dengan BPJS dipersulit sehingga banyak peserta yang memiliki kartu BPJS lebih memilih

menjadi pasien non BPJS meskipun dengan konsekuensi membayar. Maka, tujuan studi ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di salah satu rumah sakit daerah Tegal yaitu RSI PKU Muhammadiyah Tegal dengan menggunakan metode lima dimensi utama menurut Fakhriadi yakni: *reliability*, *assurance*, *tangibility*, *emphaty*, dan *responsiveness*.<sup>6,8</sup> Studi sebelumnya yang dilakukan Sugiarto pada tahun 2010 menunjukkan belum maksimalnya pelayanan kesehatan di rumah sakit ini sehingga perlu dievaluasi pelayanannya untuk mencari tahu apa saja yang masih belum maksimal.<sup>9</sup>

## METODE PENELITIAN

Studi ini merupakan studi analitik dengan desain potong lintang. Studi dilakukan pada pasien rawat inap BPJS dan non BPJS RSI PKU Muhammadiyah Tegal pada bulan Maret 2021. Pengambilan subyek studi dengan *non-random sampling* yaitu *consecutive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan metode *ServQual* dari studi Kurniana dari Universitas Indonesia, yang terdiri dari 25 pertanyaan mencakup 5 dimensi dasar mengenai kepuasan pasien. Hasil diinterpretasikan menggunakan rumus interpretasi yang dilakukan Niken Kusuma Astuti pada

studinya tahun 2018, dimana jika didapatkan <80% berarti tidak puas, dan jika didapatkan >80% berarti puas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada studi ini diperoleh 70 pasien rawat inap BPJS dan non BPJS di RSI PKU Muhammadiyah Tegal sebagai responden. Tabel 1 memperlihatkan rerata usia responden adalah 44 tahun dengan rentang usia 13 hingga 80 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, pasien lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki (48 orang; 68,6% vs 22 orang; 31,4%). Mayoritas melakukan rawat inap pada rumah sakit ini selama kurang dari 3 hari (41 orang; 58,6%). Sebanyak 37 responden (52,9%) memiliki pekerjaan dan 33 orang tidak bekerja (47,1%). Responden lebih banyak yang memiliki tingkat pendidikan terakhir adalah SD (30 orang; 42,9%). Responden yang menggunakan BPJS sebanyak 54 pasien (77,1%) dan non-BPJS sebanyak 16 (22,9%) pasien.

Data analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap BPJS dan non BPJS di RSI PKU Muhammadiyah Tegal dapat dilihat pada Tabel 2. Tingkat kepuasan dinilai dengan menghitung skor kenyataan dibandingkan dengan skor harapan. Berdasarkan tingkat kepuasan pada tiap dimensi, dikatakan

**Tabel 1. Karakteristik responden (N=70)**

Variabel	Jumlah (%)	Mean±SD
<b>Usia</b>	-	44,19±15,393
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	22 (31,4%)	-
Perempuan	48 (68,6%)	-
<b>Lama Rawat Inap</b>		
<3 Hari	41 (58,6%)	-
3-6 Hari	27 (38,6%)	-
7-15 Hari	2 (2,9%)	-
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	17 (24,3%)	-
Pedagang	10 (14,3%)	-
Pegawai	9 (12,9%)	-
Pelajar	1 (1,4%)	-
Tidak Bekerja	33 (47,1%)	-
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	30 (42,9%)	-
SLTP	12 (17,1%)	-
SLTA	19 (27,1%)	-
Diploma	3 (4,3%)	-
S-1	6 (8,6%)	-
<b>Jenis Pasien</b>		
BPJS	54 (77,1%)	-
Non BPJS	16 (22,9%)	-
<b>Kepuasan pelayanan</b>		
<b>BPJS (n=54)</b>		
• Puas	47 (87,03%)	-
• Tidak puas	7 (12,93%)	-
<b>Non BPJS (n=16)</b>		
• Puas	6 (37,5%)	-
• Tidak puas	10 (62,5%)	-

puas jika tingkat kepuasan  $\geq 80\%$  dan tidak puas jika tingkat kepuasan  $< 80\%$ . Pada dimensi “*reliability*” didapatkan sebanyak 42 (77,8%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 92,17% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 12 (75,0%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 76,25% (tidak puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “*assurance*” didapatkan sebanyak 45 (83,3%) orang

puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 95,0% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 13 (81,3%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 80,81% (puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “*tangibles*” sebanyak 40 (74,1%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasan adalah 90,55% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 10 (62,5%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 79,19% (tidak puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “*empathy*” didapatkan sebanyak 39

(72,7%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 90,65% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 12 (75,0%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 75,23% (tidak puas) pada pasien non-BPJS. Pada dimensi “*responsiveness*” didapatkan sebanyak 40 (74,1%) orang puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya adalah 91,76% (puas) pada pasien BPJS dan sebanyak 14 (87,5%) orang tidak puas dengan rata-rata tingkat kepuasannya 75,69% (tidak puas) pada pasien non-BPJS.

Tabel 2. Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan

Dimensi	BPJS			Non-BPJS		
	Proporsi (N)		Mean	Proporsi (N)		Mean
	Puas	Tidak puas		Puas	Tidak Puas	
<i>Reliabilility/Keandalan</i>	42 (77,8%)	12 (22,2%)	92,17%	4 (25%)	12 (75%)	76,25%
<i>Assurance/Kepastian</i>	45 (83,3%)	9 (16,7%)	95,07%	3 (18,8%)	13 (81,3%)	80,81%
<i>Tangibility/Nyata</i>	40 (74,1%)	14 (25,9%)	90,55%	6 (37,5%)	10 (62,5%)	79,19%
<i>Emphaty/Empati</i>	39 (72,7%)	15 (27,8%)	90,65%	4 (25,0%)	12 (75,0%)	75,23%
<i>Responsivenes/Ketanggapan</i>	40 (74,1%)	14 (25,9%)	91,76%	2 (12,5%)	14 (87,5%)	75,69%

Pada Tabel 3 didapatkan bahwa sebanyak 47 responden (87,03%) yang memiliki jaminan BPJS puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Sedangkan pada pasien non-BPJS sebanyak 10 responden (62,5%) tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Berdasarkan uji *fisher exact* didapatkan  $p\text{-value}=0,0001$  yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan kesehatan dengan

kepuasan pelayanan kesehatan ( $p<0,05$ ). Hasil prevalence ratio (PR) didapatkan sebesar 2.32, berarti pada pasien BPJS 2,32 kali lebih puas terhadap pelayanan yang didapatkan dibandingkan pada pasien non-BPJS. Analisa kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS didapatkan rata-rata seluruh pasien puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari segala aspek dimensi (*reliabilility*,

*assurance*, *tangibility*, *emphaty*, dan *responsiveness*), sedangkan pada pasien non-BPJS rerata pasien hanya merasa puas pada dimensi *assurance*. Hal yang sama terjadi pada studi yang dilakukan oleh Bitjoli et al, yang membandingkan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-

BPJS pada pelayanan RSUD Tobelo tahun 2018, didapatkan pada pasien BPJS mayoritas puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, sedangkan pada pasien non BPJS, sebagian besar kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.<sup>10</sup>

Tabel 3. Hubungan antara jaminan Kesehatan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan

Variabel	Kepuasan terhadap Pelayanan		<i>p-value</i>	PR (CI-95%)
	Puas	Tidak Puas		
BPJS	47 (87,03%)	7 (12,93%)	0,000	2,32 (1,22-4,4)
Non-BPJS	6 (37,5%)	10 (62,5%)		

Pada hakikatnya berdasarkan peraturan UU No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum non-profit sehingga dalam segi pembiayaan pasien BPJS dan non-BPJS berbeda. Namun dari segi pelayanan kesehatan kedua jenis pasien ini adalah sama sehingga harus mendapatkan pelayanan yang sama.<sup>11</sup> Pada prosiding seminar nasional keperawatan yang paparkan oleh Sugiarto et al pada tahun 2010, menilai pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dan didapatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit ini masih perlu ditingkatkan karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>12</sup>

Dimensi *reliability* menilai kehandalan karyawan dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat sehingga sangat diharapkan masyarakat.<sup>11</sup> Pada studi ini, pasien non-BPJS merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, tenaga medis bersifat tidak cekatan serta tidak menghargai pasien. Dimensi *assurance* menilai jaminan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang sama seperti sikap pegawai yang baik, sopan dan santun yang diberikan bagi pasien.<sup>9</sup> Pada studi ini baik pasien BPJS dan non-BPJS merasa puas terhadap penilaian ini. Dimensi *tangibles*, yang dinilai merupakan adanya sarana - prasarana yang memadai.<sup>9</sup> Pada studi ini, pasien non-BPJS merasa tidak puas karena bangunan RS tidak rapi dan

bersih, peralatan yang kurang lengkap, dan tidak memiliki papan petunjuk yang jelas. Hal ini diperkirakan karena pada pasien BPJS dan non-BPJS mendapatkan tempat, sarana-prasarana yang sama, sehingga pasien non-BPJS merasa tidak puas karena harus tetap membayar namun mendapatkan sarana-prasarana yang sama dengan pasien BPJS. Dimensi *empathy* merupakan rasa empati yang ditimbulkan oleh petugas kesehatan kepada pasien.<sup>11</sup> Pada studi ini, pasien non-BPJS merasa tidak puas terhadap empati yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kesediaan dan kepedulian pegawai maupun petugas kesehatan pada pasien BPJS dan non-BPJS harus diperhatikan pada kedua pasien tanpa membedakan kedua pasien. Dimensi *responsiveness* merupakan penilaian terhadap daya tanggap atau respons yang cepat dari pegawai ataupun petugas kesehatan.<sup>9</sup> Pada studi ini pasien non-BPJS merasa karyawan dan petugas kesehatan kurang tanggap dan kurang cepat dalam melayani pasien.

## KESIMPULAN

Analisa kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS didapatkan rata-rata seluruh pasien puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari segala aspek

dimensi (*reliability*, *assurance*, *tangibility*, *emphaty*, dan *responsiveness*), sedangkan pada pasien non-BPJS hanya merasa puas pada dimensi *assurance*.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Undang Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan [Intenet]. Available from: <http://p2ptm.kemkes.go.id/uploads/2016/10/Undang-Undang-Republik-Indonesia-Nomor-36-Tahun-2009-Tentang-Kesehatan.pdf>
2. World Health Organization. Health and Development [Internet]. Available from: <https://www.who.int/hdp/en/>
3. Ramadhani AP. Gambaran Penanganan keluhan pasien di bagian front office Rumah Sakit “Bunga” periode Januari-April 2009 [skripsi]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2009.
4. Yuniarti S. Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pontianak tahun 2015. *Proners*. 2015;3(1):[6p.]
5. Handayani S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Wonogiri. *Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian*. 216;14(1):42-8.
6. Vianti NR. Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran [skripsi]. Semarang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang; 2016.
7. Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional [Internet]. Kemenkes RI. 2016. Available from: <https://promkes.kemkes.go.id/?p=5799>

8. Vasilefa F. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas 3 RS Muhammadiyah Palembang [skripsi]. Palembang: Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang; 2015.
9. Sugiarto, Sucipto E, Pamungkas RC. Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan di Ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Tegal tahun 2010. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan PPNI Jawa Tengah; 2011. Available from: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/311>
10. Bitjoli VO, Pinontoan O, Buanansari A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di RSUD Tobelo. e-Journal Keperawatan. 2019;7(1): 1-8.
11. Darwati L. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. Journal for Quality in Women's Health. 2018;1(2):28-34.
12. Anggriani SW. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2016;5(2):79-84.