



JAKK - UHO

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
(JAKK-UHO)

Vol. 5 /No.2 /Bulan Juli Tahun 2024
e-ISSN: 2797-6831

**STUDI KOMPARASI ANTARA PASIEN PESERTA BPJS DAN NON-BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
ALIYAH I KOTA KENDARI TAHUN 2024**

Amsyaria Ramadhani^{1*}, La Ode Muhammad Sety², Indah Ade Prianti³

¹²³Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo
amsyariaramadhani@gmail.com¹, setyuhu@gmail.com², indahadeprianti@yahoo.co.id³

INFO ARTIKEL

Kata kunci: *kepuasan, Pelayanan kesehatan, BPJS, rumah sakit.*

***Korespondensi:**

Amsyaria Ramadhani
Universitas Halu Oleo
Kampus Hijau Bumi Tridharma
Anduonohu, Kendari
Email:
amsyariaraadhani@gmail.com

Copyright: © 2016 Author et al.
This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)
Published by Universitas Halu Oleo

Laman:
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

Kode Etik: -

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk menentukan mutu dan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada tahun 2021 kunjungan pasien Non-BPJS 3.135 jiwa dan BPJS 15.179 jiwa, tahun 2022 kunjungan pasien mengalami penurunan yaitu Non-BPJS 6.700 jiwa dan BPJS 3.031 jiwa, tahun 2023 kunjungan pasien Non-BPJS 3.595 jiwa dan BPJS 4.125 jiwa, Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara pengunjung pasien BPJS dan Non BPJS pada 3 tahun terakhir di Rumah Sakit Aliyah 1 Kota Kendari.

Tujuan: untuk mengetahui perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan antara pasien peserta BPJS dan non-BPJS pasien rawat inap kelas 3 terhadap pelayanan kesehatan pada pasien di rumah sakit aliyah I kota kendari tahun 2024.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode komparatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross setional*. Jumlah pasien yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 334 responden karena sampel akan di bagi 2 untuk peserta BPJS sebanak 167 responden dan untuk Non-BPJS sebanyak 167 responden, Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *independet T-Test*.

Hasil: Terdapat perbedaan kepuasan terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 yakni persepsi pasien BPJS lebih baik daripada persepsi pasien Non BPJS. Persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari sebagian besar baik. Hal tersebut diukur dari indikator kehandalan (46,7%), daya tanggap (62,9%), jaminan (85,0%), empati (52,1%), dan bukti fisik (49,1%). Sedangkan Persepsi pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari sebagian besar baik. Hal tersebut diukur dari indikator kehandalan (58,1%), daya tanggap (46,7%), jaminan (50,9%), empati (85,0%), dan bukti fisik (46,7%).

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian bahwa persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari sebagian besar baik begitupun dengan pasien Non-BPJS. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari tahun 2024 yakni persepsi pasien BPJS lebih baik dari pada persepsi pasien Non-BPJS.

Diharapkan agar pihak Rumah Sakit terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan tanpa membedakan golongan pasien agar seluruh pasien memiliki persepsi kepuasan yang baik, baik pasien BPJS dan Non-BPJS dan kepada petugas kesehatan agar memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara profesional dan merata tanpa memandang status ekonomi pasien.

Abstract

Background: Patient satisfaction is greatly influenced by the health services provided. To determine the quality and quality of hospital services plays an important role in fulfilling service quality evaluation indicators. Based on an initial survey conducted in 2021 of 3,135 Non-BPJS patient visits and 15,179 BPJS patients, in 2022 patient visits have decreased, namely Non-BPJS 6,700 people and BPJS 3,031 people, in 2023 Non-BPJS patient visits 3,595 people and BPJS 4,125 people, this shows

Objectives: To determine the differences in perceptions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangible) on the quality of service between BPJS participants and non-BPJS class 3 inpatients on health services in patients at Aliyah I Hospital Kendari City in 2024

Methods: This type of research is quantitative research with comparative methods. This study used a cross sectional approach. The number of patients sampled in this study was 334 respondents because the sample will be divided into 2 for BPJS participants as many as 167 respondents and for Non-BPJS as many as 167 respondents, The test used in this study is the independent T-Test.

Results: There is a difference in satisfaction with the quality of service between BPJS and Non-BPJS patients at General Hospital Aliyah I in Kendari City in 2024, with BPJS patients' perception being better than that of Non-BPJS patients. BPJS patients' perception of the quality of service at General Hospital Aliyah I in Kendari City is mostly good. This is measured from the indicators of reliability (46.7%), responsiveness (62.9%), assurance (85.0%), empathy (52.1%), and tangible evidence (49.1%). Meanwhile, Non-BPJS patients' perception of the quality of service at General Hospital Aliyah I in Kendari City is mostly good. This is measured from the indicators of reliability (58.1%), responsiveness (46.7%), assurance (50.9%), empathy (85.0%), and tangible evidence (46.7%).

Conclusion: Based on the results of the study, the perception of BPJS patients on the quality of service at Aliyah I Hospital Kendari City is mostly good, as well as Non-BPJS patients. There is a difference in satisfaction with the quality of service between BPJS and Non-BPJS patients at Aliyah I General Hospital Kendari City in 2024, namely the perception of BPJS patients is better than the perception of Non-BPJS patients. It is expected that the Hospital will continue to strive to improve the quality of service without differentiating patient groups so that cells

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aspek penting dari kehidupan manusia, dan setiap orang berhak atas akses ke layanan kesehatan. *Universal Health Coverage* (UHC) menjadi bagian tak terpisahkan dalam mendorong pemenuhan hak asasi tersebut. UHC sendiri dalam definisinya berkaitan dengan sebuah sistem yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, dimanapun dan kapanpun tanpa mengalami kendala finansial (Saputro & Santoso, 2021)

Terkait upaya untuk mewujudkan *universal health coverage* (UHC), Pemerintah Indonesia mengadakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak 1 Januari 2014 sesuai dengan

UU Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menyelenggarakan program tersebut. Hingga September tahun 2022, total peserta program JKN sebanyak 275 juta jiwa dengan Kepesertaan BPJS Kesehatan yang terus meningkat (Saputro & Santoso, 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebuah badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Solechan, 2019), peserta BPJS terdiri dari peserta PBI yaitu dari fakir miskin serta orang tidak mampu dan peserta non-PBI atau peserta dari peralihan ASKES.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Sulawesi Tenggara tahun 2022, Pada tahun 2022 terdapat 2.602.554 orang yang memiliki jaminan kesehatan dari total jumlah penduduk Sulawesi Tenggara sebesar 2.673.733 jiwa (97,34 %). Di tahun 2022 jumlah PBI (Penerima Bantuan Iuran) di Provinsi Sulawesi Tenggara sebanyak 2.602.554 jiwa atau sebesar 97,34%, PPU (Pekerja Penerima Upah) sebanyak 556.036 jiwa atau sebesar 20,79%, PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah) sebanyak 196.293 jiwa atau sebesar 7,34%, BP (Bukan Pekerja) sebanyak 32.721 jiwa atau sebesar 1,22%, Non JKN sebesar 71.179 jiwa atau 2,66% (Tenggara, 2006).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan kota kendari tahun 2022, kepesertaan Jaminan Kesehatan pada Kota Kendari dengan jumlah penduduk sebanyak 350.267 jiwa, yang terdaftar sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) berjumlah 106.487 jiwa, Pekerja Penerima Upah (PPU) berjumlah 132.006 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) 62.014 jiwa dan Bukan Pekerja (BP) berjumlah 8.812 jiwa, sehingga secara umum yang terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 309.319 jiwa dan 40.948 jiwa belum mendaftarkan diri sebagai peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kendari (Tenggara, 2006).

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah rumah sakit telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Marzuq & Andriani, 2022).

Rumah sakit merupakan suatu instansi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan Rumah Sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian serta menjangkup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkat (Cholifah & Nisak, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Lima dimensi mutu pelayanan untuk suatu jasa pelayanan kesehatan menurut Parasuraman yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan secara individual.

Berdasarkan hasil wawancara survei awal yang dilakukan kepada beberapa pasien rawat inap kelas 3 yang telah berkunjung di Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari terhadap pasien peserta BPJS dan Non BPJS. Hasil wawancara dengan 16 pasien dimana 8 pasien BPJS dan 8 pasien non BPJS terdapat perbedaan terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan di Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari. 8 pasien BPJS tersebut menyatakan bahwasanya ketika sedang berobat di Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari mereka harus melewati proses yang lama, disiplin petugas yang kurang dan serta sikap pegawai yang tidak ramah terhadap pasien sehingga membuat suasana tidak nyaman. Sedangkan 8 pasien non BPJS menyatakan bahwasanya pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari sudah baik. Berdasarkan survei awal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Aliya I Kota Kendari pada pasien BPJS dan non BPJS.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode komparatif. Metode Komparatif adalah penelitian yang menggunakan teknik membandingkan suatu objek dengan objek lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross setional, yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden, untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 3 BPJS dan Non-BPJS dengan responden berjumlah masing-masing 167 orang di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara pada bulan Februari Tahun 2024. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji independet T-Test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kehandalan (reability)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap dimensi kehandalan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024

Kehandalan (reability)	BPJS		Non-BPJS	
	N	%	N	%
Puas	78	46,7	97	58,1
Tidak puas	89	53,3	70	41,9
Total	167	100,0	167	100,0

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap dimensi kehandalan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 menemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, 46,7% menyatakan puas dengan kehandalan (reability) pelayanan kesehatan, sementara 53,3% tidak puas. Di sisi lain, dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, 58,1% mengaku puas dengan kehandalan (reability) layanan kesehatan, sedangkan 41,9% menyatakan tidak puas.

Kehandalan merupakan interpretasi kemampuan manajemen rumah sakit untuk menginformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik pelayanan yang diberikan (Putri et al., 2023). Berdasarkan dimensi reliability (Kehandalan) sebagian besar pasien BPJS merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat inap berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, diperoleh informasi bahwa mutu pelayanan dokter kurang baik pada ketepatan waktu datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan yang berbelit-belit yang membuat pasien kesulitan dan bingung ketika melakukan pendaftaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniajati dan kawan-kawan bahwa prosedur dari proses pengurusan BPJS yang cukup lama dan panjang, sehingga

pelayanan juga cenderung cukup lama. Hal ini dipengaruhi oleh faktor sarana komunikasi seperti sistem informasi manajemen yang kurang baik sehingga pendaftaran masih memerlukan waktu yang lama (Kurniajati et al., 2022).

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap dimensi daya tanggap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024

Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	BPJS		Non-BPJS	
	N	%	N	%
Puas	105	62,9	78	46,7
Tidak puas	62	37,1	89	53,3
Total	167	100,0	167	100,0

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 menemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, 62,9% menyatakan puas dengan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan kesehatan, sementara 37,1% tidak puas. Di sisi lain, dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, 46,7% mengaku puas dengan daya tanggap (*responsiveness*) layanan kesehatan, sedangkan 53,3% menyatakan tidak puas.

Menurut Iman dan Lena *responsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang *responsive* atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi nonverbal langsung atau melalui telepon (Ansyori, 2023).

Berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebagian besar pasien non BPJS memiliki ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan Seringkali pasien mengeluhkan tidak segera mendapat kamar perawatan. Akibatnya pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapat kamar hal itu mengakibatkan ketidaknyamanan pasien hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang kurang.

Hal ini sesuai dengan hasil temuan dari Muzakki & Hakim (2020) bahwa permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia di rumah sakit perlu diperhatikan, karena secanggih apapun teknologi yang dipergunakan oleh suatu rumah sakit, pegawai dalam rumah sakit lah yang akan menjalankannya (Muzakki & Hakim, 2020). Upaya yang bisa dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit antara lain dengan menambah jumlah tempat tidur (TT) dan menggunakan waktu perawatan secara efektif dan efisien.

3. Jaminan (assurance)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap dimensi jaminan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari

Jaminan (assurance)	BPJS		Non-BPJS	
	N	%	N	%
Puas	142	85,0	85	50,9
Tidak puas	25	15,0	82	49,1
Total	167	100,0	167	100,0

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap dimensi jaminan (*assurance*) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 menemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, 85,0% menyatakan puas dengan daya jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan, sementara 15,0% tidak puas. Di sisi lain, dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, 50,9% mengaku puas dengan jaminan (*assurance*) layanan kesehatan, sedangkan 49,1% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) mayoritas pasien BPJS sebagai besar pasien BPJS puas terhadap kualitas pelayanan namun masih banyak juga pasien yang merasa tidak puas. Menurut peneliti, aspek jaminan layanan ini membutuhkan pengembangan yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit melalui investasi. Investasi tersebut melibatkan akuisisi peralatan teknologi kesehatan yang lebih lengkap dan terkini. Berdasarkan respons dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan, terdapat persepsi bahwa pelayanan yang diberikan belum mencapai standar yang diharapkan dari sebuah rumah sakit. Salah satu contoh adalah kurangnya ketersediaan alat-alat pemeriksaan penunjang yang lebih mutakhir dan kurangnya peningkatan dalam standar pelayanan rumah sakit. Dengan dilakukannya investasi ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan rasa aman terhadap pelayanan yang disediakan.

4. Empati (emphaty)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap dimensi empati Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024

Empati (emphaty)	BPJS		Non-BPJS	
	N	%	N	%
Puas	87	52,1	142	85,0
Tidak puas	80	47,9	25	15,0
Total	167	100,0	167	100,0

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap dimensi empati (*emphaty*) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 menemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, 52,1% menyatakan puas dengan daya empati (*emphaty*) pelayanan kesehatan, sementara 47,9% tidak puas. Di sisi lain, dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, 85,0% mengaku puas dengan empati (*emphaty*) layanan kesehatan, sedangkan 15,0% menyatakan tidak puas.

Menurut penelitian *emphaty* merupakan salah satu aspek penting yang harus dikembangkan oleh pihak manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan. Di era globalisasi ini rasa *emphaty* dan kepedulian merupakan hal yang sudah mulai sulit ditemui. Oleh karena itu dengan menumbuhkan *emphaty* dan kepedulian khusus kepada pasien akan menjadi nilai tambah untuk bersaing dengan rumah sakit lain. Upaya yang bisa dilakukan guna mendukung hal tersebut

antara lain dengan mengikutsertakan karyawan dalam kepelatihan non keprofesian misalnya *service excelnt*. Diharapkan dengan keikutsertaan karyawan dalam pelatihan dapat semakin memberikan pelayanan prima dan peduh kepedulian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anaway (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan empaty terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mangasa Kota Makassar. Karena Empaty merupakan kemampuan dalam memberi perhatian secara personal untuk mengetahui harapan pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalani hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap dimensi bukti fisik Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024.

Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	BPJS		Non-BPJS	
	N	%	N	%
Puas	82	49,1	78	46,7
Tidak puas	85	50,9	89	53,3
Total	167	100,0	167	100,0

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*) Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 menemukan bahwa dari 167 peserta BPJS yang diwawancarai, 49,1% menyatakan puas dengan daya empati (*emphaty*) pelayanan kesehatan, sementara 50,9% tidak puas. Di sisi lain, dari jumlah yang sama responden Non-BPJS, 46,7% mengaku puas dengan empati (*emphaty*) layanan kesehatan, sedangkan 53,3% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebagian besar pasien non BPJS memiliki persepsi ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan. Munculnya ketidakpuasan pasien disebabkan karena wujud fisik yang ada tidak diiringi dengan daya tanggap yang baik dari petugas. Walaupun petugas kesehatan memiliki penampilan bersih dan rapih, tetapi dari segi waktu ia tidak datang tepat waktu, keadaan ruangan yang kurang ventilasi, jadi secara wujud fisik pandangan pasien terhadap petugas kesehatan menjadi kurang baik artinya petugas kesehatan tidak siap dalam melayani pasien dan kurangnya kenyamanan di dalam ruangan. Selain itu sarana dan prasarana yang ada pada ruang tunggu seperti kipas angin masih sangat kurang sehingga pasien merasa kepanasan dan kurang nyaman terhadap ruang tunggu serta lahan parkir yang ada kurang mencukupi untuk pasien dan karyawan Rumah Sakit Aliyah I.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamid dan Susanti bahwa berdasarkan pada pengujian disimpulkan adanya pengaruh signifikan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu terjadi karena bukti fisik adalah merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa dirabah, maka aspek *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran layanan (Hamid & Susanti, 2023).

2. Analisis Bivariat

Tabel 6. Persepsi Pasien BPJS dan non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024

Variabel	N	Mean	Min.	Max.	Std. Deviasi
Persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan.	167	59,13	51	67	3,217
Persepsi pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan.	167	57,04	52	63	2,416

Sumber: Data Primer, Maret 2024.

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui jumlah responen BPJS sebanyak 167 orang. Diperoleh hasil *mean* sebesar 59,13. Nilai minimum 51, nilai maximum 67, dengan Standar deviasi 3,217. Untuk responden Non BPJS sebanyak 167 orang. Diperoleh hasil *mean* sebesar 57,04. Nilai minimum 52, nilai maximum 63, dengan Standar deviasi 2,416.

Tingginya persepsi mutu pelayanan yang baik oleh pasien bpjs di Rumah Sakit Umum Aliyah I didukung dari hasil perhitungan tiap item idikator mutu pelayanan seperti responsiveness (daya tanggap) dan empathy (empati). Namun terdapat tiga indikator yang menunjukkan bahwa pasien BPJS merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan yang baik yaitu indikator reliability (kehandalan), assurance (Jaminan), dan tangibles (bukti fisik).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingak pelayanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan iuran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini serta untuk memenuhi hak dan kewajiban masyarakat. Terdapat 7 dimensi mutu pelayanan kesehatan: efisein adalah dengan cara mengoptimalkan sumberdaya yang ada tanpa pemborosan bahan, efektif adalah dengan cara menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat, tepat waktu adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan, aman ialah yang dimaksud meminimalisasi terjadinya kerugian (harm), cedera dan kesalahan medis yang bisa dicegah kepada mereka yang meberima pelayanan, adil ialah dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan profesi, kebutuhan nilai-nilai individu dan berorientasi pasien adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan (Agustina et al., 2023).

Tabel 7. Analisis Perbedaan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024

		Keputusan Pasien	
		BPJS	Non BPJS
Independent sample Test	T	-2.461	-2.461
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.014
	N	167	167

Sumber: Data Primer, Maret 2024

Berdasarkan tabel 8, hasil uji statistik menggunakan uji Independent T-test diperoleh nilai signifikasi (p value) sebesar $0,014 < \alpha 0,05$ maka H_1 diterima atau H_0 ditolak artinya ada perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024.

Hasil analisis persepsi per kelompok pada tabel diperoleh data *mean* persepsi kelompok BPJS adalah 59,13 dan *mean* persepsi kelompok Non BPJS adalah 57,04. Dari data tersebut dapat diketahui terdapat perbedaan *mean* antara dua kelompok hasil *mean* sebesar 57,04. Nilai minimum 52, nilai maximum 63, dengan Standar deviasi 2,416.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus didasarkan pada preferensi, harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara efektif dan efisien (Anelia & Modjo, 2023).

Perbedaan rata-rata antara kedua kelompok ini terlihat jelas. Lebih lanjut, rata-rata persepsi pada kelompok BPJS menunjukkan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan kelompok non-BPJS artinya kelompok BPJS memiliki persepsi kepuasan terhadap mutu pelayanan lebih baik daripada kelompok non BPJS. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh kjob bahwa kelompok non BPJS memiliki persepsi lebih tinggi dibandingkan kelompok BPJS (Ningseh, 2019).

Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik responden yang beraneka ragam. Sesuai dengan teori faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yang dikemukakan Jacobalis bahwa persepsi pasien dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik serta kepribadian dan pengalaman pasien. Pada kelompok pasien non BPJS memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan yang lebih rendah disbanding kelompok BPJS. Hal ini disebabkan karena pasien non BPJS cenderung memiliki harapan tentang mutu pelayanan yang lebih tinggi sesuai dengan biaya perawatan yang dikeluarkan. Sedangkan pasien BPJS baik PBI maupun Non PBI cenderung puas dan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan hak atas kelas BPJS yang dimiliki.

SIMPULAN

1. Persepsi pasien BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari sebagian besar baik. Hal tersebut diukur dari indikator kehandalan (46,7%), daya tanggap (62,9%), jaminan (85,0%), empati (52,1%), dan bukti fisik (49,1%).
2. Persepsi pasien Non BPJS terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari sebagian besar baik. Hal tersebut diukur dari indikator kehandalan (58,1%), daya tanggap (46,7%), jaminan (50,9%), empati (85,0%), dan bukti fisik (46,7%).
3. Terdapat perbedaan kepuasan terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari Tahun 2024 yakni persepsi pasien BPJS lebih baik daripada persepsi pasien Non BPJS

SARAN

1. Pihak Rumah Sakit diharapkan agar terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan tanpa membedakan golongan pasien agar seluruh pasien memiliki persepsi kepuasan yang baik, baik pasien BPJS dan Non-BPJS. Dan perlu adanya solusi dalam prosedur penerimaan pasien yang berbelit-belit dan permasalahan antrian.
2. Diharapkan agar kehandalan tenaga kesehatan dalam pelayanan juga lebih diperhatikan. Hal ini bertujuan untuk lebih menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agustina, D., Nada Salsabila, L., & Madani Nasution, E. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, (2023). 1(3). <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2065>
2. Anelia, N., & Modjo, R. Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Licteratur Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, (2023). 7(1).
3. Ansyori, A.). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal Ilmiah Stikes Kendal*, (2023).13(2), 557–570. <http://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/897/622>

4. Cholifah, & Nisak, U. K. *Komunikasi Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan* (1st ed.). Umsida Press. (2020).
5. Hamid, A., & Susanti, F. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, (2023). 2(3).
6. Kurniajati, S., Lintang Utami, I., & Pujawan, Y. W. Literatur Review: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rumah Sakit. *JARSI: Jurnal Administrasi RS Indonesia*, (2022). 1(1), 7–14.
7. Marzuq, N. H., & Andriani, H. Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, (2022). 6(2), 16382–16395.
8. Muzakki, R., & Hakim, L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian 2020*, 122–134.
9. Ningseh, F. Y. Analisis Perbedaan Persepsi Responsiviness Pada Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS Kesehatan Unit Rawat Jalan RSUD Kota Madiun [Skripsi]. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun. (2019).
10. Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, (2023). 5(1), 428–433. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>
11. Rivany, H. A. S., Nababan, D., Manurung, K., Ginting, D., & Sipayung, R. Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdaam I/BB Medan Tahun 2020. *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, (2024). 8(1), 60–69.
12. Saputro, A. W., & Santoso, A. P. W.). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Food Waste (Studi Kasus Masyarakat Kota Surakarta). (2021),8(2), 165–174.
13. Solechan, S. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, (2019). 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
14. Tenggara, D. K. S. Profil Kesehatan Sulawesi Tenggara Tahun 2014. 1999(December), (2006). 1–6.
15. Vidiarti, Y., & Mulyanti, D.. Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2023). 2(2). <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinikHalamanUTAMAJurnal>:<http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>