

Perbedaan Persepsi Pasien BPJS PBI dan Non-PBI terhadap Kinerja Dokter

Tazky Amallia Putri Suwandi *, Mia Kusmiati, Ariko Rahmat Putra

Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

tazkyaputri09@gmail.com, mia.kusmiati@unisba.ac.id, ariko@unisba.ac.id

Abstract. BPJS (Social Security Agency) patients have perceptions of doctor performance. This patient perception can affect patient satisfaction with health services. BPJS patients, both PBI (Contribution Assistance Recipients) and Non-PBI (Non-Contribution Recipients) have the same access to services at the Health Center. This study was conducted to determine whether there are differences in services for BPJS PBI and Non-PBI Patients on Doctor Performance. This study is an observational analytical method, with a cross-sectional approach. A total of 80 BPJS PBI patients and 80 Non-PBI were recruited as participants in this study. Statistical analysis using the Man-Whitney test. The results of this study showed that the average perception of Non-PBI patients on doctor performance as a whole was higher (86.47) than PBI patients (82.66). A statistically significant difference was found in the humanism aspect (p -value = 0.028), while other aspects (accountability, altruism, communication & empathy, and pleasant manner) did not show significant differences. The average perception of Non-PBI patients towards the humanism aspect was 13.16, while PBI patients had an average of 12.26. The average difference of 0.9 indicates a higher perception in Non-PBI patients compared to PBI. The Humanism aspect, which includes the friendliness and attention of doctors to patients, is one of the important dimensions that influences patient perception.

Keywords: *BPJS PBI & Non-PBI, Kinerja Dokter, Perception.*

Abstrak. Pasien bpjs (Badan Jaminan Sosial) memiliki persepsi terhadap kinerja dokter. Persepsi pasien ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. Pasien BPJS baik PBI (Penerima Bantuan Iuran) maupun Non-PBI (Bukan penerima Iuran) memiliki akses pelayanan yang sama di Puskesmas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pelayanan terhadap Pasien BPJS PBI dan Non-PBI terhadap Kinerja Dokter. Penelitian ini merupakan metode analitik observasional, dengan pendekatan cross sectional. Sebanyak 80 orang pasien BPJS PBI dan 80 Non-PBI di rekrut sebagai partisipan dalam penelitian ini. Analisis statistik menggunakan uji ManWhitney. Hasil pada penelitian ini menunjukkan, rata-rata persepsi pasien Non-PBI terhadap kinerja dokter secara keseluruhan lebih tinggi (86,47) dibandingkan pasien PBI (82,66). Perbedaan yang signifikan secara statistik ditemukan pada aspek humanism (p -value=0,028), sedangkan aspek lainnya (accountability, altruism, communication & empathy, dan pleasant manner) tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Rata-rata persepsi pasien Non-PBI terhadap aspek humanism adalah 13.16, sedangkan pasien PBI memiliki rata-rata sebesar 12.26. Selisih rata-rata sebesar 0,9 menunjukkan persepsi yang lebih tinggi pada pasien Non-PBI dibandingkan PBI. Aspek Humanisme, yang mencakup keramahan dan perhatian dokter terhadap pasien, menjadi salah satu dimensi penting yang memengaruhi persepsi pasien.

Kata Kunci: *BPJS PBI & Non-PBI, Kinerja Dokter, Persepsi.*

A. Pendahuluan

Pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemerliharaan Kesehatan untuk memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana Kesehatan, prinsip-prinsip pemberian layanan kesehatan pada dasarnya mencakup keadilan, daya tanggap, dan efisiensi kinerja. (Afif Januar Ginata et al., 2023) Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah melaksanakan pembangunan kesehatan masyarakat yang komprehensif dan berkelanjutan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat yang baik. (Bestari Yuniah et al., 2023) Baik masyarakat kurang mampu dan masyarakat yang berkecukupan dengan didukung adanya program jaminan kesehatan. (1)

Program yang dilakukan adalah dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk pelaksanaan program asuransi kesehatan yang bertujuan melindungi seluruh populasi dengan cakupan yang luas dan rendah untuk seluruh masyarakat. (2) Jenis kepesertaan BPJS terbagi menjadi dua yaitu peserta BPJS-PBI (Penerima bantuan iuran) dan Non PBI (non penerima bantuan iuran). (Intan Purnamasari et al., 2024)

Pasien BPJS PBI dan NON-PBI memiliki berbagai persepsi terhadap layanan kesehatan salah satunya kinerja Dokter. Persepsi merupakan pandangan individu terhadap sesuatu yang telah atau sedang dialami baik secara fisik (tangible) maupun immaterial (intangibile). Sedangkan persepsi pasien merupakan kesan yang diungkapkan dalam bentuk interpretasi dan sikap terhadap kinerja dokter, fasilitas kesehatan, dan pelayanan yang diberikan kepada pasien pada saat berkunjung. Setiap pasien yang melakukan pengobatan pada fasilitas kesehatan memiliki persepsi yang berbeda terhadap kinerja dokter. Hal ini tergantung altruisme, humanisme, Accountability dan Pleasant Manner yang mereka dapatkan. (3),(4),(5)

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Pasien BPJS PBI terhadap kinerja Dokter di Puskesmas Cipanas Garut?
2. Bagaimana Persepsi Pasien BPJS non- PBI terhadap kinerja Dokter di Puskesmas Cipanas Garut?
3. Bagaimana Persepsi antara Pasien BPJS PBI dan non-PBI terhadap kinerja dan pelayanan Dokter di Puskesmas Cipanas Garut?

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional, dengan pendekatan cross sectional. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Puskesmas Cipanas Garut

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu Purposive (judgemental) sampling, secara acak mengambil sampel yang sesuai dengan kriteria eksklusi dan inklusi, menggunakan kuesioner.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian berasal dari pasien BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI yang sedang menjalani pengobatan sekitar bulan Agustus- November tahun 2024. Penelitian ini menggunakan data sebanyak 160 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian ini menggunakan metode analisis univariat yang bertujuan untuk mengetahui gambaran

karakteristik responden terdiri dari usia, jenis kelamin, lama kepesertaan, pekerjaan, pendidikan, pendapatan dan variabel penelitian humanism, accountability, communication, altuirsm, pleasant manner. Selain itu penelitian ini juga menggunakan analisis bivariat untuk mengetahui perbandingan perbedaan persepsi antara Pasien

Tabel 1. Perbedaan Persepsi Antara Pasien BPJS PBI dan Non PBI terhadap Kinerja Dokter

Aspek Kinerja	Mean			<i>P-value</i>
	Non PBI	PBI	Selisih	
<i>Humanism</i>	13.16	12.26	0.9	0,028
<i>Accountability</i>	17.29	16.26	1.03	0,100
<i>Altruism</i>	21.5	20.91	0.59	0,723

Aspek Kinerja	Mean			<i>P-value</i>
	Non PBI	PBI	Selisih	
<i>Communication & empathy</i>	17.14	16.56	0.58	0,553
<i>Pleasant Manner</i>	17.39	16.66	0.73	0,184
Aspek Kinerja	Mean			<i>P-value</i>
Kinerja Dokter Overall	Non PBI	PBI	Selisih	
	86.47	82.66	3.81	0,177

Hasil analisis data pada Tabel 1 mengenai perbedaan persepsi pasien BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-PBI terhadap kinerja dokter berdasarkan lima aspek kinerja serta penilaian kinerja dokter secara keseluruhan.

Penelitian mengenai persepsi pasien BPJS PBI terhadap kinerja dokter menunjukkan hasil yang positif, dengan sebagian besar pasien menilai kinerja dokter berada dalam kategori baik. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa didengarkan dan mendapatkan penjelasan yang jelas cenderung lebih puas dengan layanan yang diterimapasien berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja.

Gambaran Perbedaan Persepsi Pasien BPJS PBI dan Non-PBI terhadap Kinerja Dokter Aspek Humanisme

Pasien Non-PBI memiliki persepsi lebih tinggi (13,16) dibanding pasien PBI (12,26), dengan selisih signifikan secara statistik ($p=0,028$). Persepsi ini mencerminkan kemampuan dokter memberikan perhatian personal, sesuai penelitian Handayani T et al. (2024) dan Amalia et al. (2020) yang menyoroti pentingnya keramahan dokter dalam pengalaman pasien. yang diteliti di Puskesmas Watopute Kabupaten Muna menyatakan bahwa Humanisme, yang mencakup keramahan dan perhatian dokter terhadap pasien, menjadi salah satu dimensi penting yang memengaruhi pengalaman pasien. Pertanyaan yang sangat mempresentasikan pada aspek ini adalah Pasien tidak ragu terhadap kemampuan dokter dalam melakukan tindakan medis yang sesuai standar . (6),(11)

Aspek Akuntabilitas

Persepsi pasien Non-PBI (17,28) sedikit lebih tinggi dibandingkan pasien PBI (16,26), namun tidak signifikan secara statistik ($p=0,100$). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap akuntabilitas dan tanggung jawab dokter dalam memberikan pelayanan relatif konsisten di antara kedua kelompok pasien. Faktor ini sesuai pada kesediaan dan kemampuan dokter untuk membantu pasien dan menanggapi permintaan mereka, serta memberikan informasi mengenai waktu layanan dan menyediakannya dengan cepat, seperti yang dikemukakan oleh (Handayani T et al.2024)27 Namun, Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Pardede Sylvia C, 2016) di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang yang mengatakan bahwa masih adanya kekurangan profesionalisme dan komitmen seorang Dokter pada pasien BPJS PBI. Berdasarkan kuesioner, pertanyaan yang paling mempresentasikan aspek ini adalah pelayanan yang dilakukan dokter sangat bagus terhadap pasien (7),(10)

Aspek Altruisme

Pasien Non-PBI (21,5) dan PBI (20,91) memiliki persepsi serupa terkait ketulusan dokter, dengan selisih tidak signifikan ($p=0,732$). Altruism mencakup ketulusan dan keinginan dokter untuk membantu tanpa mengharapkan imbalan. Hasil penelitian mirip dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amalia Et Al, 2020) di Puskesmas Watopute Kabupaten Muna , mengindikasikan bahwa baik pasien PBI maupun Non-PBI memberikan penilaian yang hampir serupa terhadap dimensi ini, yang dapat dipengaruhi oleh persepsi umum bahwa dokter berperilaku altruistik dalam praktik profesional mereka. Berdasarkan kuesioner, pertanyaan yang paling mempresentasikan aspek ini adalah Intruksi yang diberikan Dokter jelas dan sederhana. (6)

Aspek Komunikasi dan Empati

Persepsi pasien Non-PBI (17,14) sedikit lebih tinggi dibanding PBI (16,56), tanpa perbedaan

signifikan ($p=0,533$). Temuan ini sejalan dengan penelitian Prihatini R et al. (2024) di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, yang menunjukkan bahwa komunikasi dokter yang efektif pada Pasien yang merasa dipahami dan dihargai dalam komunikasi dengan dokter mereka biasanya memiliki rasa puas lebih tinggi dengan layanan yang diterima daripada hanya sekadar kinerja. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan ikatan antara dokter dan pasien tetapi juga meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien di rumah sakit. Berdasarkan kuesioner, aspek yang mempresentasikan aspek ini adalah “Selama melakukan pengobatan, komunikasi Dokter mudah dipahami”. (8)

Aspek Pleasant Manner

Pasien Non-PBI memiliki persepsi lebih tinggi (17,39) dibanding pasien PBI (16,66), dengan selisih tidak signifikan ($p=0,184$). Pleasant manner mencakup keramahan dan sikap positif dokter dalam berinteraksi dengan pasien. Perbedaan ini bisa jadi mencerminkan ekspektasi yang lebih tinggi dari pasien Non-PBI terhadap aspek interpersonal pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Penelitian oleh Bustami et al (2020) di Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci menunjukkan bahwa sikap Dokter berpengaruh terhadap kepuasan Pasien. Sikap petugas layanan juga menjadi faktor kunci dalam menentukan mutu layanan. Sikap ramah dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kesembuhan pasien, sedangkan sikap acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan kuesioner, aspek yang sangat mempresentasikan aspek ini adalah “Dokter santun Ketika melayani kami”. (11)

Kinerja Dokter Secara Keseluruhan

Rata-rata persepsi kinerja dokter pasien Non-PBI (86,47) lebih tinggi dibanding PBI (82,66), tanpa perbedaan signifikan ($p=0,177$). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Amalia Risqi et al, 2020) tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS PBI dan Non-PBI. Ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kinerja dokter tetap konsisten di antara kedua kelompok, meskipun terdapat perbedaan kecil dalam rata-rata. (9)

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi pasien PBI rata rata memiliki persepsi yang lebih baik baik pada aspek *Altruism*, namun terdapat penilaian yang cukup baik pada aspek *Humanism, Communication & Empathy*, serta *Pleasant Manner*. Pada penelitian ini persepsi pasien Non-PBI terhadap kinerja dokter lebih baik pada aspek *Humanism, Communication & Empathy*, serta *Pleasant Manner*. Sedangkan, pada aspek *Altruism*, pasien Non-PBI memberikan penilaian cukup baik.

Pada penelitian diperoleh bahwa persepsi pasien Non-PBI lebih tinggi dibandingkan pasien PBI pada seluruh aspek kinerja dokter. Perbedaan yang signifikan secara statistik ditemukan pada aspek *humanism*, sedangkan aspek lainnya (*accountability, altruism, communication & empathy, pleasant manner, dan kinerja*) tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan

Ucapan Terimakasih

Terimakasih untuk keluarga tercinta dan teman-teman. Terimakasih kepada seluruh pimpinan, jajaran, dan staff Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung terkhusus kepada kedua pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan mulai dari pembuatan proposal hingga hasil. Terimakasih kepada kedua pembahas yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih kepada pihak Puskesmas Cipanas Garut.

Daftar Pustaka

Yakin MN, Atmardina Z. Analisis kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSI PKU Muhammadiyah Tegal. Tarumanagara Medical Journal. 2022 Apr 30;4(1):148-54.

- Abidin A. Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2016 Aug 15;12(2):70-5.
- Taufiqul T, Siti S, Putri P, Humairah H, Lestari L, Irma I, Novi N, Regina R, Boy E. Gambaran pemanfaatan fasilitas kesehatan tingkat pertama (fktp) pada peserta penerima bantuan iuran (pbi) dan non-penerima bantuan iuran (non-pbi) di puskesmas medan denai. *Jurnal Ibnu Sina Biomedika*. 2017 Nov 30;1(2):154-60.
- Keliwar S, Nurcahyo A. Motivasi dan persepsi pengunjung terhadap obyek wisata desa budaya pampang di Samarinda. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*. 2015 Oct;12(2).
- Kusmiati M, Bahari R, Hamid NA, Sanip S, Emilia O. Validation of patient perception instruments for junior doctor performance: a factor analysis. *Glob Med Health Commun*. 2019 May 16;7(1):71-80.
- Djafar I, Irwan I, Amalia L. Persepsi pasien peserta bpjs penerima bantuan iuran (pbi) terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas toto utara. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*. 2023 Sep 4;7(4):315-27.
- Pardede CS, Suryawati C, Wigati PA. Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2016 Nov 1;4(4):23-31. Available from: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Prihatini RP. Analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit gatoel Mojokerto. *Journal of Innovation Research and Knowledge*. 2024 Sep 4;4(4):1993-2002.
- Amalia R, Sabilu Y, Nirmala F. JAKK-UHO [Internet]. 2020 Jul. Available from: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk->
- Handayani T, Zaman C, Ekawati D. Analysis of bpjs patient satisfaction with the quality of health services in 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*. 2024 Sep 2;9(2):298-306.
- Yetmir N. Pengaruh waktu tunggu dan sikap petugas terhadap kepuasan pasien puskesmas siulak gedang kabupaten kerinci: neng yetmir, s. ap. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*. 2020 May 31;2(5):37-55.
- Afif Januar Ginata, Ratna Dewi Indi Astuti, & Julia Hartati. (2023). Tingkat Stres Berdasarkan Jenis Stresor Pada Mahasiswa Tingkat Akhir Tahap Akademik Fakultas Kedokteran Unisba. *Jurnal Riset Kedokteran*, 25–30. <https://doi.org/10.29313/jrk.vi.1915>
- Bestari Yuniah, Yudi Feriandi, & Fajar Awalia Yulianto. (2023). Proporsi Konsumsi Junk Food dan Status Gizi Berlebih di Mahasiswa Kedokteran. *Jurnal Riset Kedokteran*, 69–74. <https://doi.org/10.29313/jrk.v3i2.2878>

Intan Purnamasari, Yani Triyani, & Sara Puspita. (2024). Tingkat Pengetahuan Talasemia Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung. *Jurnal Riset Kedokteran*, 4(1), 25–30. <https://doi.org/10.29313/jrk.v4i1.3755>