Perbandingan antara Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi

Annisa Fasmi Putri Setiadi*, Sandy Faizal, Nurul Romadhona

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

*annisafasmi@gmail.com, sandyfaizal7@gmail.com, nromadhondr@gmail.com

Abstract. This study was conducted using a cross sectional approach with a total sample taken of 100 patients consisting of 50 BPJS patients and 50 Non-BPJS patients. This study used a modified questionnaire from Sekarwidya's research as the instrument (2018). The results of the study, BPJS and Non_BPJS patients stated that they were quite satisfied based on the indicators of responsiveness and assurance, and very satisfied based on the indicators of reliability, tangible and empathy. Meanwhile, based on the 5 indicators of BPJS and Non-BPJS patients, they generally stated that they were very satisfied with the health services in the inpatient room of RSI Assyifa Sukabumi. The satisfaction levels of BPJS and Non-BPJS patients were compared in statistical analysis using an independent sample T test, BPJS patients were more satisfied than Non-BPJS patients. The hospital is further improving the quality of service in various indicators, especially on responsiveness and assurance indicators so that the level of patient satisfaction with health services in inpatient rooms is increasing.

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

Abstrak. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel yang diambil adalah 100 pasien yang terdiri dari 50 pasien BPJS dan 50 pasien Non-BPJS. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dari penelitian Sekarwidya sebagai instrumennya (2018). Hasil penelitian, pasien BPJS dan Non_BPJS menyatakan cukup puas berdasarkan indikator *responsiveness* dan *assurance*, dan sangat puas berdasarkan indikator *reliability*, *tangible*, dan *empathy*. Sedangkan berdasarkan 5 indikator pasien BPJS dan Non-BPJS umumnya menyatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSI Assyifa Sukabumi. Tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS dibandingkan dalam analisis statistik menggunakan uji T sampel independen, pasien BPJS lebih puas dibandingkan pasien Non-BPJS. Pihak rumah sakit lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan di berbagai indikator terutama pada indikator *responsiveness* dan *assurance* agar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap semakin meningkat.

Kata Kunci: *BPJS, Pelayanan Kesehatan, Tingkat Kepuasan.*

A. Pendahuluan

Setiap warga negara Indonesia, termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya enam bulan, wajib mengikuti sistem jaminan sosial, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011.1 Menurut *Universal Health Coverage* (UCH), ada adalah 226 juta anggota BPJS kesehatan, yang mewakili sekitar 83% dari total penduduk Indonesia. Di Kota Sukabumi, peserta BPJS mencapai 319 ribu orang dengan tingkat kepesertaan 91% (Fachrurrazi, 2020). Keuntungan yang didapatkan oleh pasien BPJS adalah pelayanan yang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. 2

Menurut survei Desimawati tahun 2013 di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember, 76,6% pasien tidak puas dengan asuhan keperawatan, dan 83,3% pelayanan di fasilitas tersebut di bawah standar.3 Peneliti mengamati bahwa terdapat beberapa pasien yang kurang puas dengan pelayanan BPJS di RSI Assyifa Sukabumi saat menjalani perawatan di ruang rawat inap. Misalnya, lamanya waktu pendaftaran dan komunikasi yang buruk menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan kurang puas. Pasien lain mengeluhkan biaya perawatan mereka, termasuk membayar obat-obatan tertentu. Beberapa pasien mengeluhkan ketidakmampuan mereka untuk berpindah kelas ke tingkat yang lebih tinggi.4

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di BPJS. Hal ini senada dengan Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil yang mengatakan bahwa yang terpenting adalah memberikan perhatian yang besar kepada mereka yang sakit. Oleh karena itu dengan judul Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS Terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi, peneliti ingin mengetahui seberapa baik pelayanan kesehatan yang diberikan di ruang rawat inap.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel yang diambil adalah 100 pasien yang terdiri dari 50 pasien BPJS dan 50 pasien Non-BPJS. Populasi target pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan non-BPJS di ruang rawat inap rumah sakit. Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan non-BPJS rawat inap di Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi tahun 2022.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia untuk Pasien BPJS

Usia	Pasien BPJS		Pasien Non-BPJS	
	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)
0 Bulan - 11 Tahun	11	22	0	0
12 Tahun - 25 Tahun	10	20	6	12
26 Tahun - 45 Tahun	10	20	20	40
≥ 46 Tahun	19	38	24	48
Total	50	100	50	100

Karakteristik responden berdasarkan usia pasien BPJS sebagian besar berusia ≥ 46 tahun sebanyak 19 orang (38%) dan usia pasien Non-BPJS sebagian besar berusia ≥ 46 Tahun sebanyak 24 orang (48%).

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin untuk Pasien BPJS

Jenis Kelamin	Pasien BPJS		Pasien Non-BPJS	
	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)
Laki-Laki	23	46	23	46
Perempuan	27	54	27	54
Total	50	100	50	100

Karakteristik responden berdasarkan usia pasien BPJS dan Non-BPJS sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (54%).

Tingkat kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi berdasarkan indikator dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi Berdasarkan Indikator

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS		
<i>Responsiveness</i>	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	20	40
Cukup Puas	30	60
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
<i>Reliability</i>	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100
Cukup Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
<i>Tangible</i>	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100
Cukup Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
<i>Assurance</i>	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	17	34
Cukup Puas	33	66
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
<i>Empathy</i>	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	43	86
Cukup Puas	7	14
Tidak Puas	0	0
Total	50	100

Tabel 3 menunjukkan pasien BPJS merasa cukup puas pada indikator *responsiveness* sebanyak 30 orang (60%) dan indikator *assurance* sebanyak 33 orang (66%). Pada indikator *reliability*, *tangible*, dan *empathy* pasien BPJS menyatakan sangat puas.

Tingkat kepuasan pasien Non-BPJS Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi berdasarkan indikator dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Non-BPJS Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi Berdasarkan Indikator

TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON-BPJS		
Responsiveness	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	2	4
Cukup Puas	48	96
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
Reliability	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100
Cukup Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
Tangible	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100
Cukup Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
Assurance	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	2	4
Cukup Puas	48	96
Tidak Puas	0	0
Total	50	100
Empathy	N (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	31	62
Cukup Puas	19	38
Tidak Puas	0	0
Total	50	100

Tabel 4 menunjukkan pasien BPJS merasa cukup puas pada indikator *responsiveness* dan *assurance* sebanyak 48 orang (96%). Pada indikator *reliability*, *tangible*, dan *empathy* pasien BPJS menyatakan sangat puas.

Tingkat kepuasan pasien BPJS terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah sakit Islam Assyifa Sukabumi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi

Tingkat Kepuasan	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100%
Cukup Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Total	50	100%

Tabel 5 menunjukkan pasien BPJS sebanyak 50 orang (100%) menyatakan sangat puas.

Tingkat kepuasan pasien Non-BPJS terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah sakit Islam Assyifa Sukabumi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Non-BPJS terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi

Tingkat Kepuasan	N (Jumlah Pasien)	Persentase (%)
Sangat Puas	50	100
Cukup Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	50	100

Tabel 6 menunjukkan pasien BPJS sebanyak 50 orang (100%) menyatakan sangat puas. Perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah sakit Islam Assyifa Sukabumi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non-BPJS terkait Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi

	Rata-Rata Skor Kepuasan	Perbedaan Rata-Rata	Statistics	df	Sig.
Pasien BPJS	87.46				
Pasien non-BPJS	83.98	3.48	3.729	70.53	0.000

Tabel 7 menunjukkan rata-rata skor kepuasan pasien BPJS sebesar 87,46 termasuk dan skor rata-rata kepuasan pasien Non-BPJS sebesar 83,98. Skor kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS berbeda sebesar 3,48. *Survey* berikut membandingkan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi.

Karakteristik responden berdasarkan usia, banyak pasien BPJS dan non-BPJS berusia ≥ 46 tahun yang menyatakan sangat puas dengan perawatan medis yang diberikan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi. Berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa wanita merupakan mayoritas responden, dan dalam penelitian ini responden wanita menyatakan sangat puas.

Berdasarkan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap yang dilakukan pada pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi dengan indikator *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. Sebanyak 50 pasien BPJS dan 50 pasien Non-BPJS yang menjadi responden tersebut menyatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi. Namun, berdasarkan dua indikator *responsiveness* dan *assurance* baik pasien BPJS maupun Non-BPJS menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi.

Berdasarkan indikator *responsiveness*, 60% pasien BPJS menyatakan cukup puas dan 40% menyatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RS Islam Assyifa Sukabumi. Temuan penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Sekarwidya (2018) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap RSI Madiun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Pada penelitian ini terkadang pasien menyatakan bahwa mereka harus menunggu lama untuk mengakses ruang rawat inap. Pasien akan merespon secara negatif karena merasa tidak nyaman.

Berdasarkan indikator jaminan, hanya 66% pasien BPJS yang menginap di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi menyatakan sangat puas dengan pelayanan medis yang diterima di sana. Temuan penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Sekarwidya (2018) yang menemukan bahwa sebagian besar pasien di bangsal rawat inap RSI Madiun sakit atau tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini pihak rumah sakit harus

membangun aspek *assurance* dengan meyakinkan pasien bahwa apa yang dikatakan orang lain tidak selalu benar. Di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi akan terjadi peningkatan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan medis seiring dengan meningkatnya rasa kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

Saat menggunakan layanan, pasien dinilai tentang penyampaian layanan, kualitas layanan, dan cara petugas kesehatan menyampaikan kepada pasien atau pengguna layanan. Usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, status sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, dan pengalaman pribadi hanyalah beberapa variabel yang dapat mempengaruhi seberapa baik pasien menilai kualitas layanan kesehatan.

Terdapat perbedaan skor rata-rata tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi, menurut analisis data dari penelitian terhadap pasien BPJS dan Non BPJS diperoleh skor rata-rata 3.48. Dalam penelitian ini, pasien dengan BPJS melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien Non-BPJS.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di tempat lain. Riset Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang dilakukan oleh Sekarwidya pada tahun 2018 menemukan perbedaan yang substansial pada tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS, dengan pasien Non-BPJS melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien BPJS. Menurut penelitian Sari (2015) di Rumah Sakit Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, terdapat perbedaan yang cukup besar antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS, dengan pasien Non-BPJS melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien BPJS secara keseluruhan-39,51% perbedaan.

Dengan demikian dapat dikatakan penelitian ini membandingkan seberapa puas pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi. Rumah sakit terus meningkatkan kualitas layanan di berbagai bidang, khususnya dalam dimensi *responsiveness* dan *assurance*, yang membantu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di ruang rawat inap.

Dalam persepsi islam pada Q.S Al-Baqarah ayat 267 dengan esensi yang menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang baik.

D. Kesimpulan

Simpulan pada penelitian ini adanya perbandingan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada subjek penelitian yang telah bersedia menjadi responden yang telah membantu dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Pestotnik K. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. 2011;1–52.
- [2] Fachrurrazi. Updating Program JKN-KIS Kedeputan Wilayah Jawa Barat. Deputi Direksi Wil Jawa Barat [Internet]. 2020;(November). Available from: [https://djsn.go.id/storage/app/media/BPJS Kesehatan - Edlik Bandung 13 Nov.pdf](https://djsn.go.id/storage/app/media/BPJS%20Kesehatan%20-%20Edlik%20Bandung%2013%20Nov.pdf)
- [3] National G, Pillars H. Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).
- [4] Gultom SP, Anggraini S. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *J Informasi Kesehatan* 2017;2(2):258–69. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI/article/view/38>
- [5] Soedargo BP. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 2019;7(3):295–302.
- [6] Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Manaj Dayasaing*. 2017;18(2):146.
- [7] Elwindra. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di

- Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. *J Persada Husada Indones.* 2014;1(3):27–41.
- [8] Republik Indonesia. Undang-undang RI No. 44 tahun 2009. Tentang Keperawatan. 2014;(10):2–4.
- [9] Kemenkes RI. Klasifikasi Rumah Sakit. 2010;116.
- [10] Rafidah S, Al-Kathiri F, MUHAMMAD YOGI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. English Lang Teach.
- [11] Indonesia MKR. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008;121.
- [12] BPJS Kesehatan RI. UU RI No. 40 Tahun 2004 SJSN. Tentang Sistem jaminan Sosial
- [13] Hernandez Sampieri Roberto. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. 2014;7(2):1–16.
- [14] Y. Saputri dan M. M. Damayanti, “Karakteristik Pasien dengan Nodul Tiroid di Rumah Sakit Al-Ihsan Bandung,” *Jurnal Riset Kedokteran (JRK)*, pp. 71-79, 2021.