

***The Comparison Of The Services Quality For PBI And Non-PBI BPJS Patients  
In Private Hospital Yogyakarta***

***Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI Dan Non-PBI Di Rumah  
Sakit Swasta Yogyakarta***

Mela Resti Ayuningtia S

<sup>1</sup>*Medical Student, Faculty of Medicine and Health Sciences, Muhammadiyah Yogyakarta  
University*

<sup>2</sup>*Lecture, Departement of Hystology, Faculty of Medicine and Health Sciences, Muhammadiyah  
Yogyakarta University*

<sup>3</sup>*Public Health Science, Yogyakarta City Hospital*

***Introduction:*** Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) is a public legal that is established to organize social. All Indonesian residents are required to become health insurance member who are managed by BPJS including foreigners who work most six months. Service quality is an effort to satisfy every use of service according to the level of satisfaction of the average population. So that the quality of health services is needed in accordance with established standards. Peserta Bantuan Iuran (PBI) is the BPJS Participants belong to poor and people are not able to and Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) is the BPJS Participants do not belong to the poor and the people are not able to.

***Purpose:*** To identify the comparison of the quality of services for PBI (contribution assistance recipients) and non-PBI BPJS patients in private hospitals in Yogyakarta.

***Method:*** This type of research was an observational study with a cross sectional design. The sample of this study was a PBI and non-PBI BPJS patients in private hospitals Yogyakarta who fulfilled the criteria for inclusion and exclusion. Data were analyzed using independent test Samples t-test and Mann Whitney test.

***Results:*** The result of the research on bivariate analysis in class II shows that there is difference in the quality of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.08 in which the value is  $<0.05$ . The research result in class III shows that there is a comparison of the quality of service of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.000 in which the value is  $<0.05$ . The results of the research in class II and III show that there is a comparison of the quality of service of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.000 in which the value is mpre than  $<0.05$ .

***Conclusion:*** There is a comparison of the quality of service for PBI and non-PBI BPJS patients in class II and class III.

***Keywords:*** Quality of service, PBI and Non-PBI BPJS patients, quality of service dimension

## INTISARI

**Pendahuluan :** Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, Semua penduduk Indonesia diwajibkan menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk warga asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan. Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Sehingga diperlukan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Peserta Bantuan Iuran (PBI) adalah Peserta BPJS yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) adalah Peserta BPJS yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.

**Tujuan :** Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

**Metode :** jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data menggunakan uji independent sampel t-test dan uji mann whitney.

**Hasil :** Hasil penelitian pada analisis bivariat dikelas II terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.018 dimana nilai tersebut  $<0.05$ , hasil penelitian pada kelas III terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-BPJS secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.000 dimana nilai tersebut  $<0.05$ . hasil penelitian pada kelas II dan III terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.000 dimana nilai tersebut lebih  $<0.05$ .

**Kesimpulan :** Terdapat perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas II dan kelas III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, pasien BPJS PBI dan Non-PBI, dimensi kualitas pelayanan

## **Pendahuluan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau lebih sering dikenal dengan BPJS merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yaitu terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal ini badan penyelenggara jaminan kesehatan yaitu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia diwajibkan menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola BPJS termasuk juga warga asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran<sup>1</sup>.

Salah satu upaya pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan yang optimal adalah dengan diadakannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang

diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjamin agar warga dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, peraturan hukum yang mengatur mengenai SJSN yaitu UU No.40 Tahun 2004. Badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan JKN adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial<sup>2</sup>.

BPJS yaitu Badan hukum yang ditugaskan khusus dari pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Jumlah penduduk Indonesia berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2010 sebanyak 237.556.363 jiwa. Selanjutnya, data Kementerian Kesehatan pada tahun 2010 menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang mempunyai jaminan kesehatan yaitu 60,24% atau sebesar 142.179.507 jiwa, dan 39,76% atau 95.376.856 jiwa penduduk yang belum memiliki jaminan kesehatan<sup>3</sup>.

Dari jumlah penduduk yang telah memiliki jaminan kesehatan tersebut 53,7%

merupakan peserta jaminan kesehatan yang dilindungi oleh jaminan Askes PNS, TNI, dan Polri. 4,6% dilindungi oleh jaminan kesehatan perusahaan. 2% dilindungi oleh jaminan kesehatan sarta lainnya, dan sebesar 22,6% dilindungi oleh jaminan kesehatan daerah atau sering disebut Jamkesda<sup>3</sup>.

Pada tahun 2014 keluhan masyarakat terhadap pelayanan BPJS tercatat sebanyak 100 ribu dan pada tahun 2015 keluhan masyarakat tentang BPJS terbilang cukup tinggi terlihat dari laporan yang diterima oleh ORI (*Ombudsman Republik Indonesia*). Asisten ORI perwakilan DIY Yogyakarta mencatat keluhan masyarakat terhadap BPJS diantaranya seperti pendaftaran yang cukup sulit, pelayanan terhadap pasien yang dipersulit, pengambilan obat-obatan yang diresepkan oleh dokter sulit terealisasi, pelayanan administrasi yang sulit, dan masyarakat merasa kesulitan dalam mendapatkan surat rujukan, kapasitas ruangan yang kurang memadai seperti yang

terjadi di RSUD Dr Soetomo Surabaya idealnya Rumah Sakit ini melayani 2.000 pasien per hari, kenyataannya Rumah Sakit ini melayani 5.000 orang per hari begitu juga dengan fasilitas radioterapi yang seharusnya untuk 35 orang per hari tetapi melayani 120 orang per hari.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan bagi setiap masyarakat. Setiap masyarakat mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan, pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat<sup>4</sup>.

Pelayanan kesehatan baik di Rumah Sakit, Puskesmas, atau Institusi Pelayanan Kesehatan lainnya adalah suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling memperkuat satu sama lain. Salah satu mutu

pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit dan Puskesmas yaitu produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan<sup>5</sup>.

### **Metode penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian observasional *cross sectional* responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta dikelas II dan kelas III. Penelitian ini menggunakan 120 responden yang terdiri dari 60 pasien BPJS dikelas II (30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI) dan 60 pasien BPJS dikelas III (30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI).

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah responden berusia 17-60 tahun, responden bersedia dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner yang akan diajukan peneliti, pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Swasta

Yogyakarta minimal 1 kali, dan responden BPJS PBI dan Non-PBI dikelas II dan III.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi jasmani, dimensi jasmani, dimensi daya tanggap dan dimensi bukti langsung.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta pada bulan Juni sampai Oktober 2018. Penelitian ini diawali dengan memberikan informed consent terlebih dahulu kepada responden, jika responden bersedia maka akan diberikan kuesioner untuk diisi selanjutnya peneliti menjelaskan tatacara pengisian kuesioner dengan seksama. kemudian responden melakukan pengisian kuesioner.

Analisa kuesioner pada penelitian ini menggunakan Uji Independent sampel t-tes untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan non PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

## Hasil dan pembahasan penelitian

Pada uji Univariat penelitian ini akan menampilkan karakteristik responden 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI dikelas II. Serta 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI dikelas III. Karakteristik responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan.

Pada uji bivariate penelitian ini akan menggunakan uji independent sampel t-tes untuk pasien BPJS PBI dan Non-PBI di kelas II dan III. Serta uji Mann Whitney untuk uji masing masing kelima dimensi.

Karakteristik	Pasien BPJS PBI	Pasien BPJS NON-PBI	Jumlah
<b>Jenis kelamin</b>			
Laki-laki	23	17	40
Perempuan	7	13	20
<b>Usia</b>			
17-30 tahun	6	6	12
30-45 tahun	4	7	11
45-60 tahun	12	8	20
>60 tahun	8	9	17
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
Tidak Sekolah	1	0	1
SD	9	6	15
SMP Sederajat	5	3	8
SMU sederajat	9	12	21
Perguruan Tinggi	6	9	15
<b>Pekerjaan</b>			
Tinggi	17	14	31
Bekerja	13	16	29
<b>Total Pasien</b>			
Tidak Bekerja Pasien BPJS			6
	30	30	60

Berdasarkan tabel 1.1 didapatkan hasil karakteristik berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah perempuan yaitu sebanyak 40 pasien, berdasarkan karakteristik usia yang paling dominan adalah usia 45-60 tahun, dan berdasarkan tingkat pendidikan adalah SMU sederajat, berdasarkan karakteristik pekerjaan adalah tidak bekerja.

Karakteristik	Pasien BPJS PBI	Pasien BPJS NON-PBI	Jumlah
<b>Jenis kelamin</b>			
Laki-laki	15	11	26
Perempuan	15	19	34
<b>Usia</b>			
17-30 tahun	4	6	10
30-45 tahun	4	10	14
45-60 tahun	11	10	21
>60 tahun	11	4	15
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
Tidak Sekolah	3	0	3
SD	14	8	22
SMP Sederajat	8	6	14
SMU sederajat	5	13	18
Perguruan Tinggi	0	3	3
<b>Pekerjaan</b>			
Bekerja	13	15	28
Tidak Bekerja Pasien BPJS	17	15	32
<b>Total pasien</b>	30	30	60

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui

karakteristik pasien BPJS pada kelas III berdasarkan jenis kelamin adalah jenis

kelamin perempuan, berdasarkan usia adalah usia 45-60 tahun, berdasarkan tingkat pendidikan adalah SD, dan berdasarkan pekerjaan adalah

Tabel 1.3 Uji Independen Sampel T-Tes Kelas II Berdasarkan

<b>Levene's Test</b>		<b>t-tes</b>		<b>Df</b>	<b>keterangan</b>
<b>F</b>	<b>sig.</b>	<b>t</b> hitung	<b>Sig</b>		
0.612	0.437	-2.444	.018	58	Terdapat perbedaan

tabel 1.3 Uji Independen Sampel T-test pada penelitian menunjukkan bahwa nilai *Levene's Test* diperoleh sebesar 0.612 dengan nilai signifikan sebesar 0.437 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t-tes diperoleh sebesar -2.444, selain itu diperoleh nilai signifikan sebesar 0.018 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas II di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta terdapat perbedaan.

Tabel 1.5 Uji Independen Sampel T-Tes keseluruhan kelas II dan III

<b>Levene's Test</b>		<b>t-tes</b>		<b>Df</b>	<b>Keterangan</b>
<b>F</b>	<b>sig.</b>	<b>t</b> hitung	<b>Sig</b>		
1.300	0.257	-4.479	0.000	118	Terdapat perbedaan

Berdasarkan tabel 1.5 Uji Independen T-Tes pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Levene's Test* 1.688 dengan nilai signifikan sebesar 0.199 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu data yang diperoleh pada penelitian ini bersifat homogen atau mempunyai karakteristik yang sama. Pada nilai t-tes diperoleh nilai -3.903, selain itu diperoleh nilai sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta terdapat perbedaan.

a. Tabel 1.6 Uji Mann Whitney Dimensi Daya Tanggap Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau

tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah

Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Daya Tanggap	PBI	30	30.98	929.50
	Non PBI	30	30.02	900.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 30.98 dan Non-PBI 30.02. Untuk mengetahui apakah pada dimensi daya tanggap bermakna.

secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Daya Tangkap
Mann-Whitney U	435.500
Wilcoxon W	900.500
Z	-.217
Asymp. Sig. (2-tailed)	.828

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.828 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

b. Tabel 1.7 Uji Mann Whitney Dimensi Jaminan Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	30	27.15	814.50
	Non PBI	30	33.85	1015.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 27.15 dan Non-PBI 33.85 Untuk mengetahui apakah pada dimensi jaminan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Jaminan
Mann-Whitney U	349.500
Wilcoxon W	814.500
Z	-1.567
Asymp. Sig. (2-tailed)	.117

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.117 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan



demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

C. Tabel 1.8 Uji Mann Whitney Dimensi Kehandalan Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta

Ranks				
Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks	
PBI	30	25.95	778.50	
Kehandalan Non PBI	30	35.05	1051.50	
Total	60			

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata kehandalan dikelas II pada pasien PBI 25.95 dan Non-PBI 35.05. Untuk mengetahui apakah pada kehandalan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Kehandalan
Mann-Whitney U	313.500
Wilcoxon W	778.500
Z	-2.044
Asymp. Sig. (2-tailed)	.041

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.041 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi kehandalan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

d. Tabel 1.9 Uji Mann Whitney Dimensi Bukti Langsung Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks					
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks	of
	PBI	30	25.12	753.50	
Bukti Langsung	Non PBI	30	35.88	1076.50	
	Total	60			

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi bukti langsung dikelas II pada pasien PBI 25.12 dan Non-PBI 35.88. Untuk mengetahui apakah pada dimensi bukti

langsung bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Bukti Langsung
Mann-Whitney U	288.500
Wilcoxon W	753.500
Z	-2.421
Asymp. Sig. (2-tailed)	.015

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.015 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi bukti langsung pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

e. Tabel 1.10 Uji Mann Whitney Dimensi Empati Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah

Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	30	26.87	806.00
	Non PBI	30	34.13	1024.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata empati dikelas II pada pasien PBI 26.87 dan Non-PBI 34.13. Untuk mengetahui apakah pada dimensi empati bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	30	26.87	806.00
	Non PBI	30	34.13	1024.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi empati dikelas II pada pasien PBI 26.87 dan Non-PBI 34.13. Untuk mengetahui apakah pada dimensi empati bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Empati
Mann-Whitney U	341.000
Wilcoxon W	806.000
Z	-1.714
Asymp. Sig. (2-tailed)	.087

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.087 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi

empati pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

f. Tabel 1.11 Uji Mann Whitney Dimensi Daya Tanggap Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	30	24.85	745.50
	Non PBI	30	36.15	1084.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas III pada pasien PBI 24.85 dan Non-PBI 36.15. Untuk mengetahui apakah pada dimensi jaminan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
Daya Tangkap	
Mann-Whitney U	284.000
Wilcoxon W	749.000
Z	-2.517
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

g. Tabel 1.12 Uji Mann Whitney Dimensi Jaminan Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	30	24.85	745.50
	Non PBI	30	36.15	1084.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi jaminan dikelas III pada pasien PBI 24.85 dan Non-PBI 36.15. Untuk

mengetahui apakah pada dimensi jaminan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Jaminan
Mann-Whitney U	280.500
Wilcoxon W	745.500
Z	-2.614
Asymp. Sig. (2-tailed)	.009

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.009 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan

h. Tabel 1.13 Uji Mann Whitney  
Dimensi Bukti Langsung Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Bukti	PBI	30	23.23	697.00
Langsung	Non PBI	30	37.77	1133.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi bukti langsung dikelas III pada pasien PBI 23.23 dan Non-PBI 37.77. Untuk mengetahui apakah pada bukti langsung bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Bukti Langsung
Mann-Whitney U	232.000
Wilcoxon W	697.000
Z	-3.266
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi bukti langsung pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

i. Tabel 1.14 Uji Mann Whitney  
Dimensi Empati Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta

Ranks				
	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	30	25.28	758.50
	Non PBI	30	35.72	1071.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi empati dikelas III pada pasien PBI 25.28 dan Non-PBI 35.72. Untuk mengetahui apakah pada empati bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Empati
Mann-Whitney U	293.500
Wilcoxon W	758.500
Z	-2.521
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi

empati pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

j. Tabel 1.15 Uji Independen Sampel T-Tes Dimensi Kehandalan Kelas III

Pada penelitian dimensi kehandalan pada pasien PBI dan Non-PBI dikelas III menggunakan independen sampel T-tes dikarenakan berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pada pasien PBI dan Non-PBI dapat dilihat pada tabel berikut:

Levene's Test		t-tes		Df	Keterangan
F	sig.	t hitung	Sig		
0.007	0.936	-	.004	5	Terdapat perbedaan
7	6	2.995	4	8	

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Levene's Test 0.007 dengan nilai signifikan sebesar 0.936 dimana nilai tersebut homogeny atau mempunyai karakteristik yang sama. Pada nilai t-tes didapatkan nilai -2995 dengan signifikan sebesar 0.004 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 yang dapat

diartikan terdapat perbedaan pada dimensi kehandalan.

### **Kesimpulan**

a. Terdapat karakteristik responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada karakteristik jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

b. Terdapat perbandingan kualitas pelayanan yang signifikan antara pasien BPJS PBI dengan pasien BPJS Non-PBI dikelas II dengan nilai signifikan 0.018 dimana nilai tersebut  $< 0.05$ .

c. Terdapat perbandingan kualitas pelayanan yang signifikan antara pasien BPJS PBI dengan pasien BPJS Non-PBI dikelas III dengan nilai signifikan 0.000 dimana nilai tersebut  $< 0.05$ .

d. Terdapat perbandingan kualitas pelayanan kelas II dan III pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai signifikansi 0.000 dimana nilai tersebut  $< 0.05$ .

### **Saran**

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS atau pasien dengan jaminan kesehatan lainnya dan pasien umum di Rumah Sakit atau Puskesmas.

### **Daftar Pustaka**

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2014). Buku saku FAQ. *Frequently Asked Question* BPJS Kesehatan, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
2. Firri Sastradimulya (2011). Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Status Kepesertaan BPJS
3. Kaderia (2014) Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Menyosialisasikan Program Nasional (JKN)

4. Republik Indonesia, Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Badan Pelayanan Jaminan Sosial
5. Bustami (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta
6. Hasibuan, Malayu S.P (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta Bumi Aksara
7. Nawai (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif Yogyakarta : Gadjah Mada University
8. Eka Murtiana (2016) tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kedari
9. Yogi Bhakti (2018) *The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In Primary Health Facilities*
10. penelitian Pertrus Bambang (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten
11. Clara Sylvia (2016) tentang analisis perbedaan persepsi pasien peserta BPJS terhadap penilaian mutu pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang

HALAMAN PENGESAHAN KTI


PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PASTEN BPJS  
PBI DAN NON-PBI DI RUMAH SAKIT SWASTA YOGYAKARTA


Disusun Oleh  
**Mela Resti Ayaningtia S**  
20150310129

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 05 Januari 2019

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

  
**Dr. Mahendra Prasetyo Kusumo, MM**  
NIK : 173.243

  
**dr. Hj. Ekorini Listiowati, MMR**  
NIK : 19700131200104172049

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Dokter  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu  
Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

