

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gamping

a. Sejarah Rumah Sakit

RS PKU Muhammadiyah Gamping merupakan pengembangan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta. Pada tanggal 16 Juni 2010 RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Persyarikatan Muhammadiyah, diakui pemerintah mengenai sebagai badan hukum Nomor: I-A/8.a/1588/1993, tertanggal 15 Desember 1993.

Sejarah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping tidak bisa lepas dari sejarah berdirinya RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta awalnya didirikan berupa klinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat). Rumah Sakit mendapatkan ijin operasional sementara pertama nomer 503/0299a/DKS/2010.

b. Falsafah, Visi, Misi dan Tujuan Rumah Sakit

1) Falsafah

Perwujudan dari amal shalih sebagai sarana ibadah yang dilandasi iman dan taqwa kepada Allah SwT.

2) Visi

Menjadi rumah sakit Islam rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan dan pendidikan kesehatan yang Islami, aman profesional, cepat, nyaman dan bermutu.

3) Misi

a) Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan, pencegahan, pengobatan, pemulihan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.

b) Mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai tuntunan ajaran Islam

c) Mewujudkan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan dengan senantiasa menjaga tali silaturahmi, sebagai bagian dari da'wah Muhammadiyah.

4) Tujuan Rumah Sakit

Pertumbuhan dan perkembangan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang mampu mendukung tersedianya sarana dan jasa

pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi kebutuhan semua lapisan masyarakat.

c. Sumber Daya Manusia

RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki 66 orang petugas medis, dan 296 orang petugas non medis. Petugas medis yang berada di RS PKU Muhammadiyah Gamping terdiri atas dokter umum (22 orang), dokter gigi umum (2 orang), dokter spesialis obsgyn (3 orang), spesialis anak (3 orang), spesialis dalam (6 orang), spesialis paru-paru (1 orang), spesialis jantung dan pembuluh darah (2 orang), spesialis bedah umum (3 orang), spesialis bedah tulang (3 orang), spesialis konservasi gigi (1 orang), spesialis bedah mulut (1 orang), spesialis anestesi (4 orang), spesialis radiologi (3 orang), spesialis THT (3 orang), spesialis mata (3 orang), spesialis kulit dan kelamin (2 orang) dan spesialis syaraf (4 orang). Petugas non medis terdiri atas perawat (183 orang), bidan (11 orang), apoteker (8 orang), teknis kefarmasian (14 orang), analis kesehatan (8 orang), radiographer (6 orang), ahli gizi (2 orang), perekam medic (8 orang), ahli elektro medik (2 orang), fisioterapis (3 orang), rohaniawan (6 orang), sanitarian (1 orang), administrasi keuangan (9 orang), administrasi perkantoran (7 orang) dan tenaga teknis lainnya (28 orang).

d. Jenis Pelayanan

- 1) Hemodialisa: merupakan sebuah metode untuk membuang sisa-sisa metabolisme tubuh yang tidak terpakai dari dalam darah pada

kondisi tertentu seperti penurunan fungsi ginjal hingga gagal ginjal akut maupun kronis. Tujuan dari pengobatan hemodialisa adalah untuk a) Menggantikan fungsi ginjal dalam fungsi ekskresi, yaitu membuang sisa-sisa metabolisme dalam tubuh, seperti ureum, kreatinin, dan sisa metabolisme yang lain; b) Menggantikan fungsi ginjal dalam mengeluarkan cairan tubuh yang seharusnya dikeluarkan sebagai urin saat ginjal sehat; c) Meningkatkan kualitas hidup pasien yang menderita penurunan fungsi ginjal; d) Menggantikan fungsi ginjal sambil menunggu program pengobatan yang lain.

- 2) Gawat Darurat 24 jam.
- 3) Klinik spesialis: spesialis kebidanan, anak, penyakit dalam, jantung dan pembuluh darah, paru, bedah umum, bedah orthopedi, gigi anak, THT, mata, saraf, serta kulit dan kelamin.
- 4) Kamar Operasi: tersedia 4 *teathering room*.
- 5) Maternal:
 - a) Pelayanan kesehatan maternal fisiologis (pelayanan kehamilan, persalinan, pelayanan nifas)
 - b) Pelayanan kesehatan maternal risiko tinggi (KET, pre eklamsia, mal presentasi, mal posisi, distosia bahu, dsb)
- 6) Penjunjang:
 - a) Farmasi, terdiri atas distribusi rawat jalan, rawat inap dan farmasi klinik.

- b) Laboratorium, terdiri atas laboratorium pemeriksaan hematologi, kimia klinik, urinalisa, feaces dan dahak.
 - c) Radiologi, pelayanan yang tersedia yaitu CT-scan multi slice, pesawat X ray, USG 4 dimensi, dan EEG brain mapping.
 - d) Pelayanan penunjang lainnya, terdiri atas fisioterapi, gizi, linen laundry dan layanan perawatan jenazah (husnul khotimah)
- 7) Perinatalogi:
- a) Asuhan bayi baru lahir dasar/normal (level I)
 - b) Pelayanan nonatal emergensi dasar (level II A)
 - c) Pelayanan neonatal emergensi komprehensif (level II B)
- 8) Rawat Darurat: didukung oleh dua dokters spesialis *emergency* dilengkapi dengan unit kamar operasi.
- 9) Rawat Inap: terdiri atas lima kelas, yaitu Kelas VIP 12 ruang, Kelas Utama 17 ruang, Kelas I 16 ruang, Kelas II berjumlah 24 ruang, dan Kelas III 65 ruang.
- 10) Kamar Bayi: 10 tempat tidur.
- 11) Rawat Intensif (ICU): berkapasitas 15 tempat tidur.
- 12) Rawat Jalan, terdiri atas Kebidanan dan kandungan, Penyakit anak, Penyakit dalam, Spesialis paru-paru, Jantung dan pembuluh darah, Bedah umum, Bedah ortopedi, Bedah digestif, Spesialis syaraf, Spesialis THT, Kulit dan kelamin, Spesialis mata, Spesialis gigi, dan Kesehatan jiwa.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri atas 50 pasien rawat jalan pengguna BPJS dan 50 pasien non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Karakteristik responden yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden. Karakteristik responden tersebut disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	BPJS	Non BPJS	Jumlah
Jenis Kelamin			
Laki-laki	20	20	40
Perempuan	30	30	60
Usia			
<17 tahun	1	1	2
17-25 tahun	12	15	27
26-35 tahun	17	15	32
36-45 tahun	5	10	15
46-55 tahun	10	4	14
56-65 tahun	5	2	7
> 65 tahun	1	2	3
Pendidikan Terakhir			
Tidak Sekolah	1	1	2
SD	3	1	4
SMP	2	6	8
SMA	22	15	37
Diploma	5	7	12
S1	15	19	34
S2	2	1	3
Pekerjaan			
Pelajar/Mahasiswa	8	11	19
Karyawan Swasta	17	14	31
PNS	6	4	10
Wiraswasta	4	6	10
Tenaga Medis	2	1	3
Pensiunan	4	3	7
Ibu Rumah Tangga	6	7	13
Buruh	1	0	1
Tidak Bekerja	2	4	6

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu 60 orang, di mana pasien BPJS dan non BPJS masing-masing terdiri atas 30 orang. Responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang dimana pasien BPJS dan non BPJS masing-masing terdiri atas 20 orang pasien.

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa dari usia responden, mayoritas berusia di antara 26-35 tahun, yaitu sebanyak 32 orang di mana pasien BPJS berjumlah 17 orang dan pasien non BPJS terdiri atas 15 orang. Rentang usia 17-25 tahun sebanyak 27 orang di mana pasien BPJS berjumlah 12 orang dan non BPJS sebanyak 15 orang. Rentang usia 36-45 tahun sebanyak 15 orang di mana pasien BPJS berjumlah 5 orang dan non BPJS sebanyak 10 orang. Rentang usia 46-55 tahun sebanyak 14 orang di mana pasien BPJS berjumlah 10 orang dan non BPJS sebanyak 4 orang. Rentang usia 56-65 tahun sebanyak 7 orang di mana pasien BPJS berjumlah 5 orang dan non BPJS sebanyak 2 orang. Rentang usia >65 tahun sebanyak 3 orang di mana pasien BPJS berjumlah 1 orang dan non BPJS sebanyak 2 orang. Rentang usia <17 tahun sebanyak 2 orang, satu merupakan pasien BPJS dan satu lagi pasien non BPJS.

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa dari pendidikan terakhir responden, mayoritas berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 37 orang di mana pasien BPJS berjumlah 22 orang dan pasien non BPJS terdiri atas 15 orang. Responden dengan pendidikan S1 sebanyak 34 orang di mana pasien BPJS berjumlah 15 orang dan non BPJS sebanyak 19 orang.

Responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 12 orang di mana pasien BPJS berjumlah 5 orang dan non BPJS sebanyak 7 orang. Responden dengan pendidikan SMP sebanyak 8 orang di mana pasien BPJS berjumlah 2 orang dan non BPJS sebanyak 6 orang. Responden dengan pendidikan SD sebanyak 4 orang di mana pasien BPJS berjumlah 3 orang dan non BPJS sebanyak 1 orang. Responden dengan pendidikan S2 sebanyak 3 orang di mana pasien BPJS berjumlah 2 orang dan non BPJS sebanyak 1 orang. Responden yang tidak/belum sekolah sebanyak 2 orang di mana pasien BPJS dan non BPJS masing-masing satu orang.

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa dari pekerjaan responden, mayoritas adalah karyawan swasta, yaitu sebanyak 31 orang di mana pasien BPJS berjumlah 17 orang dan pasien non BPJS terdiri atas 14 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 19 orang di mana pasien BPJS berjumlah 8 orang dan non BPJS sebanyak 11 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang di mana pasien BPJS berjumlah 6 orang dan non BPJS sebanyak 7 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10 orang di mana pasien BPJS berjumlah 6 orang dan non BPJS sebanyak 4 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 10 orang di mana pasien BPJS berjumlah 4 orang dan non BPJS sebanyak 6 orang. Responden yang merupakan pensiunan sebanyak 7 orang di mana pasien BPJS berjumlah 4 orang dan non BPJS sebanyak 3 orang. Responden yang tidak bekerja sebanyak 6 orang di mana pasien BPJS

berjumlah 2 orang dan non BPJS sebanyak 4 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai tenaga medis sebanyak 3 orang di mana pasien BPJS berjumlah 2 orang dan non BPJS sebanyak 1 orang. Responden dengan pekerjaan sebagai buruh sebanyak satu orang pasien BPJS.

3. Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data yang telah diperoleh mengenai Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil analisis deskriptif tiap variabel disajikan sebagai berikut.

1) Kualitas Pelayanan

Analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan rawat jalan BPJS dan non BPJS dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan BPJS dan non BPJS

	BPJS	Non BPJS
N (Jumlah Responden)	50	50
Nilai Maksimum	84	85
Nilai Minimum	45	47
Rata-rata	65,22	65,42

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.2 di atas menunjukkan nilai maksimum, minimum dan rata-rata yang diperoleh dari responden penelitian. Pada pasien pengguna BPJS, dari 50 responden dengan 17 item pernyataan, nilai maksimum yang diperoleh sebesar 84. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 45. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 65,22. Pada pasien non BPJS, dari 50 responden dengan 17 item

pernyataan, nilai maksimum yang diperoleh sebesar 85. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 47. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 65,42.

Berdasarkan statistik deskriptif tersebut kemudian ditentukan interval nilai untuk tiga kategori variabel Kualitas Pelayanan, yaitu Sangat Baik, Baik, dan Tidak Baik. Nilai interval tiap kategori tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Deskriptif Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan BPJS dan non BPJS

Kategori	Interval	BPJS	Non BPJS	Jumlah
Sangat Baik	62,33-85,00	34	29	63
Baik	39,67-62,32	16	21	37
Tidak Baik	17,00-39,67	0	0	0
	Jumlah	50	50	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.3 tersebut menunjukkan tingkat kualitas pelayanan obat rawat jalan untuk pasien BPJS dan non BPJS. Mayoritas pasien BPJS, yaitu sebanyak 34 dari 50 pasien atau sebesar 68%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Sangat Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 62,33-85,00. Sebanyak 16 dari 50 pasien atau sebesar 32%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 39,67-62,32, dan tidak ada pasien yang menilai kualitas pelayanan Tidak Baik.

Tidak jauh berbeda dengan penilaian pasien pengguna BPJS, mayoritas pasien non BPJS, yaitu sebanyak 29 dari 50 pasien atau sebesar 58%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Sangat Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 62,33-85,00. Sebanyak 21 dari 50 pasien atau sebesar 42%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 39,67-62,32, dan tidak ada pasien yang menilai kualitas pelayanan Tidak Baik. Dengan demikian, secara keseluruhan, baik pasien BPJS maupun non BPJS, memberikan penilaian Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah Sangat Baik, yang ditunjukkan dengan sebanyak 63 pasien atau sebesar 63% memberikan penilaian pada interval 62,33-85,00 sedangkan sisanya, 37 pasien atau sebesar 37% memberikan penilaian Baik.

2) Kepuasan Pasien

Analisis deskriptif variabel Kepuasan Pasien rawat jalan BPJS dan non BPJS dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan non BPJS

	BPJS	Non BPJS
N (Jumlah Responden)	50	50
Nilai Maksimum	70	70
Nilai Minimum	38	36
Rata-rata	54,22	52,74

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.4 di atas menunjukkan nilai maksimum, minimum dan rata-rata yang diperoleh dari responden penelitian. Pada pasien pengguna BPJS, dari 50 responden dengan 14 item pernyataan, nilai maksimum yang diperoleh sebesar 70. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 38. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 54,22. Pada pasien non BPJS, dari 50 responden dengan 14 item pernyataan, nilai maksimum yang diperoleh sebesar 70. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 36. Nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 52,74.

Berdasarkan statistik deskriptif tersebut kemudian ditentukan interval nilai untuk tiga kategori variabel Kepuasan Pasien, yaitu Sangat Puas, Puas, dan Tidak Puas. Nilai interval tiap kategori tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Deskriptif Kategori Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan non BPJS

Kategori	Interval	BPJS	Non BPJS	Jumlah
Sangat Puas	51,33-70,00	32	30	62
Puas	32,67-51,32	18	20	38
Tidak Puas	14,00-32,67	0	0	0
	Jumlah	50	50	100

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.5 tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan untuk pasien BPJS dan non BPJS. Mayoritas pasien BPJS, yaitu sebanyak 32 dari 50 pasien atau sebesar 64%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Sangat Baik karena nilai yang

diperoleh masuk pada interval 51,33-70,00. Sebanyak 18 dari 50 pasien atau sebesar 36%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 32,67-51,32, dan tidak ada pasien yang menilai kepuasan pasien Tidak Baik.

Tidak jauh berbeda dengan penilaian kepuasan pasien pengguna BPJS, mayoritas pasien non BPJS, yaitu sebanyak 30 dari 50 pasien atau sebesar 60%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Sangat Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 51,33-70,00. Sebanyak 20 dari 50 pasien atau sebesar 40%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik karena nilai yang diperoleh masuk pada interval 32,67-51,32, dan tidak ada pasien yang menilai kepuasan pasien Tidak Baik. Dengan demikian, secara keseluruhan, baik pasien BPJS maupun non BPJS, memberikan penilaian Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah Sangat Baik, yang ditunjukkan dengan sebanyak 62 pasien atau sebesar 62% memberikan penilaian pada interval 51,33-70,00 sedangkan sisanya, 38 pasien atau sebesar 38% memberikan penilaian Baik.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan yaitu *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) > 0.05 maka data dikatakan normal. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)

Variabel		N	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	BPJS	50	0,713	Berdistribusi Normal
	Non BPJS	50	0,709	Berdistribusi Normal
Kepuasan Pasien	BPJS	50	0,873	Berdistribusi Normal
	Non BPJS	50	0,433	Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,713. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Kualitas Pelayanan untuk pasien non BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,709. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data untuk variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini disimpulkan berdistribusi normal.

Kepuasan Pasien untuk pasien pengguna BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,873. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Kepuasan Pasien untuk

pasien non BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,433. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data untuk variabel Kepuasan Pasien disimpulkan berdistribusi normal.

c. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji normalitas, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, diketahui bahwa kedua variabel penelitian, yaitu variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien memiliki data yang berdistribusi normal. Dengan demikian, uji hipotesis yang digunakan yaitu uji beda *independent t test*. Hasil analisis untuk tiap variabel disajikan sebagai berikut.

1) Kualitas Pelayanan

Uji beda *independent t test* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pengguna BPJS dengan kepuasan pasien non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil *independent t test* Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji *Independent t test* Kualitas Pelayanan BPJS dan Non BPJS

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sig.	t hitung	Sig.		
2,156	0,145	-0,114	0,909	98	Tidak Ada Perbedaan

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 2,156 dengan nilai signifikansi sebesar 0,145 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai *t* hitung diperoleh sebesar -0,114, nilai tersebut lebih kecil dibanding dengan nilai *t* tabel (1,984). Selain itu, nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,909, di mana nilai tersebut jauh lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pengguna BPJS maupun non BPJS, tidak memiliki perbedaan.

2) Kepuasan Pasien

Uji beda *independent t test* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna BPJS dengan kualitas pelayanan obat non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil uji beda *independent t test* Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna BPJS dan Non BPJS secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji *Independent t test* Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sig.	t hitung	Sig.		
0,005	0,943	0,934	0,353	98	Tidak Ada Perbedaan

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 0,005 dengan nilai signifikansi sebesar 0,943 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai *t* hitung yang diperoleh sebesar 0,934, nilai tersebut lebih kecil dibanding dengan nilai *t* tabel, yaitu 1,984. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,353, di mana nilai tersebut jauh lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pengguna BPJS maupun non BPJS, tidak jauh berbeda.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping

Hasil analisis uji beda independen menunjukkan bahwa secara signifikan tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat pasien rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit seharusnya tidak berbeda untuk pasien pengguna BPJS dan non BPJS.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Pasolong, 2007). Pelayanan biasanya diberikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti rumah sakit. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Rangkuti, 2009). Oleh karena itu, perusahaan seharusnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Pelanggan atau dalam penelitian ini adalah pasien, dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang dinilai terdiri atas lima dimensi kualitas jasa yang berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Tjiptono, 2011). Keandalan menunjukkan kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Daya tanggap adalah tingkat kemauan untuk membantu dan memfasilitasi pelanggan dengan menyediakan layanan yang cepat kepada pelanggan. Jaminan adalah tentang pengetahuan, keterampilan dan keahlian karyawan yang terlibat dalam memberikan layanan dan kemampuan untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan di antara pelanggan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang dimiliki seperti infrastruktur,

laboratorium, peralatan dan sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan layanan. Kelima dimensi tersebut dirasakan langsung oleh pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit, sehingga pasien dapat menilai bagaimana kualitas pelayanannya secara langsung.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 poin c, bahwa setiap pasien berhak untuk mendapatkan layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap pasien, baik pasien pengguna BPJS maupun non BPJS seharusnya mendapatkan pelayanan yang sama baiknya meskipun prosedurnya ada terdapat perbedaan karena pasien pengguna BPJS biaya kesehatannya dijamin oleh pemerintah sehingga prosedurnya berbeda dengan pasien non BPJS. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya disesuaikan dengan kebutuhan pasien tanpa memperhatikan status pasien sebagai pengguna BPJS maupun non BPJS.

BPJS seperti yang diatur dalam UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan tersebut kemudian disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah suatu program Pemerintah dan Masyarakat/Rakyat dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif,

dan sejahtera. Tujuan pelaksanaan JKN ini seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN adalah untuk memberikan perlindungan kesehatan dalam bentuk manfaat pemeliharaan kesehatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran (PBI/Penerima Bantuan Iuran) atau iuran yang dibayarkan pemerintah (non PBI/bukan Penerima Bantuan Iuran). Penerima Bantuan Iuran terdiri atas fakir miskin dan orang tidak mampu, sedangkan bukan Penerima Bantuan Iuran merupakan pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarga, serta bukan pekerja dan anggota keluarganya.

Peserta BPJS yang termasuk dalam PBI tidak perlu membayar iuran secara rutin kepada BPJS, karena iuran tersebut dibayarkan oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Kesehatan kepada BPJS, sedangkan peserta BPJS yang termasuk dalam non PBI diharuskan untuk membayar iuran kepada BPJS secara rutin setiap bulannya. Iuran dapat dibayar sendiri atau dapat pula dibayar melalui perusahaan di mana peserta tersebut bekerja. Iuran jaminan kesehatan bagi peserta pekerja penerima upah dibayar oleh pemberi kerja dan pekerja. Pemberi kerja, baik Pemerintah maupun swasta, memungut iuran dari pekerja dan membayar iuran yang menjadi tanggung jawab pemberi kerja kepada BPJS. Bagi peserta pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja membayar iuran sendiri kepada BPJS Kesehatan sesuai dengan kelas perawatan yang

dipilih. Bagi pensiunan, veteran dan perintis kemerdekaan dibayar oleh pemerintah.

Berdasarkan iuran tersebut peserta BPJS, baik PBI maupun non PBI tidak perlu membayar secara langsung biaya perawatan/konsultasi dan obat-obat yang diresepkan dokter yang termasuk dalam formularium nasional, yaitu obat-obatan yang ditanggung oleh BPJS. Pembayaran dilakukan oleh pihak BPJS dengan menggunakan iuran yang telah dibayarkan selama menjadi peserta. Namun, jika obat yang diresepkan dokter tidak termasuk yang ditanggung oleh pemerintah, maka pasien tetap harus membayarnya, seperti pasien non BPJS yang lain.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN terdapat 4 hak peserta JKN, yaitu: 1) mendapatkan nomor identitas tunggal peserta, 2) memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, 3) memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, dan 4) mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan kesehatan dalam JKN. Selain hak, tentu saja peserta JKN memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan, yaitu mendaftarkan diri dan membayar iuran secara rutin, menaati prosedur dan ketentuan yang ada, serta melaporkan perubahan data kepesertaan kepada BPJS Kesehatan.

Namun demikian, tidak semua pengobatan yang pengobatan biayanya ditanggung pemerintah. Terdapat beberapa pelayanan medis

yang tidak ditanggung oleh pemerintah (bpjs-kesehatan.net). Pelayanan medis yang ditanggung pemerintah hanya pada beberapa obat, operasi, serta pengobatan beberapa penyakit. Beberapa jenis operasi yang ditanggung pemerintah di antaranya operasi jantung, caesar, kista, miom, tumor, odontektomi, bedah mulut, usus buntu, batu empedu dan lain-lain. Namun, operasi akibat kecelakaan lalu lintas, bersifat estetika atau kosmetik, akibat menyakiti diri sendiri, operasi di luar negeri, tidak sesuai prosedur dan akibat kecelakaan kerja tidak ditanggung oleh BPJS. Jenis obat yang ditanggung pemerintah seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 328/MENKES/SK/VII/2013 yaitu analgesik, antipiretik, antiinflamasi non steroid, antipirai, anestetik (lokal, umum dan oksigen serta obat untuk prosedur pre operatif), antialergi dan obat untuk anafilaksis, antidot dan obat lain untuk keracunan, antiepilepsi-antikonvulis, dan antiinfeksi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat pasien BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah sama. Pasien peserta BPJS maupun non BPJS menilai bahwa kualitas pelayanan obat yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Gamping sudah baik, meskipun masih ada pasien, baik BPJS maupun non BPJS, yang merasa bahwa untuk mendapatkan obat masih harus menunggu cukup lama karena antrian yang juga panjang. Fasilitas ruang tunggu untuk mengambil obat dirasa nyaman karena memiliki banyak kursi sehingga dapat menampung pasien yang sedang antri, terdapat televisi dan majalah/koran sebagai

penghibur sehingga dalam menunggu antrian tidak cepat bosan karena pasien dapat menonton televisi atau membaca koran tersebut. Petugas di bagian obat memberikan pelayanan yang sama karena loket pelayanan obat peserta BPJS maupun non BPJS menjadi satu, sehingga tidak ada pembeda di antara keduanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penjelasan tersebut, yaitu kualitas pelayanan obat rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping dinilai sangat baik. Selain itu, tidak terdapat perbedaan secara signifikan kualitas pelayanan obat rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien BPJS maupun non BPJS tidak dibedakan karena pasien kedua kelompok tersebut sama-sama merasakan pelayanan yang diberikan sangat baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien telah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 poin c, bahwa setiap pasien berhak untuk mendapatkan layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi, serta sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN, yaitu pasien berhak untuk memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prisilia Rattu, Herman Warouw dan Rivelino Spener Hamel (2015) mengenai Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran (Penelitian pada Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado). Penelitian tersebut dengan penelitian ini sama-sama meneliti terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien penerima bantuan iuran dan pasien bukan penerima bantuan (pengguna BPJS Kesehatan). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pasien penerima bantuan iuran dan pasien bukan penerima bantuan iuran sudah baik. Selain itu, berdasarkan uji beda yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien penerima bantuan iuran dan pasien bukan penerima bantuan iuran.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan kepada setiap pasien adalah sama tanpa memandang status pasien sebagai penerima bantuan atau bukan, sehingga pasien dapat menerima haknya sebagai pasien sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian ini yaitu bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS termasuk dalam kategori sangat baik. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang baik ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan

yang baik kepada pasien yang kurang mampu (Penerima Bantuan Iuran) dan kepada pasien yang mampu (bukan Penerima Bantuan Iuran).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Deta Sanastya Riska Ts (2016) mengenai Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang, yaitu terletak pada kualitas pelayanan pasien BPJS dan non BPJS meskipun pada ruang perawatan yang berbeda (ruang rawat inap dan ruang rawat jalan) dan pada rumah sakit yang berbeda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS dengan kualitas pelayanan pasien non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda. Hasil penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian sekarang, yaitu bahwa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS maupun non BPJS. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak membedakan status pasien dan pasien mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang sama sesuai dengan kebutuhan pasien, artinya kedua rumah sakit tersebut telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan hak-hak pasien yang tercantum dalam undang-undang dan keputusan menteri kesehatan, bahwa pasien berhak mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak diskriminasi meskipun terdapat perbedaan tarif yang dikenakan kepada pasien BPJS dan non BPJS.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping

Hasil analisis uji beda independen menunjukkan bahwa secara signifikan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dan teori yang telah dipaparkan, yaitu bahwa kepuasan pasien baik pengguna BPJS maupun non BPJS adalah sama. Pasien harus mendapatkan kepuasan yang sama atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku bahwa setiap pasien berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dari rumah sakit.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009). Kepuasan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan memengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut (Atmojo, 2006). Kepuasan seseorang dapat diukur dari apa yang diharapkan dibandingkan dengan apa yang diperoleh. Kepuasan akan diperoleh jika apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan tersebut. Namun, jika yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diperoleh, maka orang tersebut tidak akan merasa puas.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan (Singh, Kaur dan Rochwani, 2013). Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan senang atau kecewa dari seorang pasien atas pelayanan yang diberikan oleh tempat pengobatan yang didatangi. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi mutu dari sebuah rumah sakit atau tempat pengobatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien tersebut akan memilih untuk berkunjung ke rumah sakit tersebut lagi apabila merasakan sakit. Pasien tersebut juga akan menyarankan pasien lain yang dikenalnya untuk memilih rumah sakit tersebut, sehingga jumlah kunjungan menjadi meningkat.

Program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah berupa BPJS kesehatan menunjukkan bahwa pemerintah memberikan perhatian terhadap kesehatan masyarakatnya. Program kesehatan tersebut diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai meskipun perekonomiannya tidak mencukupi untuk membayar biaya rumah sakit. Hal tersebut dikarenakan program BPJS memberikan bantuan keringanan biaya pemeriksaan kesehatan dan pelayanan kesehatan lain dengan

potongan biaya atau bahkan tanpa biaya karena biaya kesehatan ditanggung oleh pemerintah.

Meskipun biaya pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS penerima bantuan iuran ditanggung oleh pemerintah, tidak serta merta pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien. Setiap pasien sesuai dengan peraturan menteri kesehatan memiliki hak yang sama, baik pengguna BPJS maupun non BPJS, sehingga pasien tersebut sama-sama memiliki kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien BPJS adalah pasien yang menerima keringanan biaya pengobatan, dimana sebagian pesertanya menerima bantuan iuran dari pemerintah, sedangkan peserta lainnya membayar iurannya sendiri secara rutin, di mana iuran tersebut juga dapat digunakan untuk membantu pasien lain yang membutuhkan bantuan pengobatan.

Pasien pengguna BPJS setelah menerima perawatan dan pengobatan dari petugas medis, ada yang menerima obat secara gratis, namun ada pula yang harus membayar obat tersebut karena obat tersebut tidak termasuk dalam tanggungan oleh BPJS. Perbedaan pada biaya pengobatan tersebut dapat menimbulkan perbedaan pelayanan yang diberikan, karena pendapatan rumah sakit dapat berkurang dengan adanya kebijakan tersebut. Pendapatan rumah sakit yang berkurang dapat berdampak pada pemasukan petugas medis. Hal tersebutlah yang dapat memungkinkan perbedaan pelayanan yang diberikan pada pasien BPJS dengan non BPJS.

Namun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien telah sesuai dengan undang-undang dan keputusan menteri kesehatan yang berlaku.

Berdasarkan kualitas pelayanan obat yang diberikan tersebut, pasien BPJS merasa puas, karena pelayanan obat yang diberikan tidak membedakan antara BPJS dan non BPJS. Lama antrian yang dirasa pasien BPJS juga dirasakan oleh pasien non BPJS. Fasilitas di ruang tunggu pelayanan obat terasanyaman dan dapat membantu pasien untuk menghilangkan rasa bosan dalam menunggu giliran mendapatkan obat. Tanggapan yang diberikan petugas obat cukup baik, jelas dan sopan, sehingga pasien merasa diharga. Petugas juga memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh pasien terkait penggunaan obat yang baik agar proses penyembuhan dapat berjalan dengan baik.

Namun, terkait dengan adanya obat yang tidak ditanggung oleh pemerintah membuat pasien harus membayar sendiri biaya obat tersebut. Meskipun ada rasa keberatan akan adanya obat yang harus ditanggung sendiri biayanya, pasien masih merasa bersyukur karena biaya untuk obat yang lain tidak ditanggungnya, sehingga dapat mengurangi sedikit beban yang harus dibayarkan. Adanya obat yang harus ditanggung sendiri biayanya diluar tanggungan pemerintah atau iuran yang telah dibayarkan secara rutin ini membuat pasien, baik BPJS maupun non BPJS berharap bahwa untuk kedepannya obat-obat tersebut termasuk dalam jaminan BPJS Kesehatan, karena biaya obat yang tersebut dirasa pasien cukup

mahal dibanding dengan obat lain yang termasuk dalam tanggungan pemerintah.

Hasil penelitian ini menunjukkan hal yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kelik Juniarto Suryowuryanto (2014) mengenai Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang yaitu pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan. Namun, pada tingkat kepuasannya, hasil penelitian tersebut tidak sejalan penelitian sekarang, di mana penelitian sekarang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Namun, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat gap antara *score* antara persepsi dan ekspektasi pasien Polri dan Umum memiliki gap *score Servqual* Pasien Polri adalah (-15.75) dan Pasien Umum adalah (-14.92). Adanya perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Poli Jantung RS Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto secara keseluruhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit belum sesuai dengan undang-undang di mana rumah sakit seharusnya dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, baik fasilitas, profesionalitas petugas medis maupun obat-obat yang diresepkan efektif dalam menyembuhkan penyakit pasien atau tidak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspa Yudha Utama, Apriatni dan Sari Listyorini (2013) mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang terletak pada tingkat kepuasan pasien yang dilihat dari kualitas pelayanannya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap di kelas VIP dan kelas I berada pada kategori puas, sedangkan kepuasan pasien rawat inap di kelas II dan kelas III berada pada kategori sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang dilihat dari kualitas pelayanan rumah sakit baik pasien kelas VIP, Kelas I, II, dan III atau sama baiknya. Hasil tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian sekarang di mana pasien yang berbeda status BPJS dan non BPJS memiliki tingkat kepuasan yang sama yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan juga sama sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hasil kedua penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sama baiknya dan tidak membedakan kelas dan status pasien. Pasien BPJS dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh pasien. Pasien merasakan bahwa fasilitas yang ada, profesionalitas petugas medis yang ada dapat memberikan pelayan sesuai

dengan yang diperlukan dan diharapkannya. Selain itu, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sehingga pasien dapat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.