

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
GAMPING**

**Naskah Publikasi**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Stara 2  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh :

**RIZKA IZTIKA  
20141030071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

# TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

## *Service Quality Level Of Medicine And Satisfaction Of Outpatient BPJS- Non BPJS In PKU Muhammadiyah Gamping Hospital*

**Rizka Iztika, Susanto**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

### **Abstrak**

**Latar Belakang:** Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan, di mana biaya pengobatan peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI) ditanggung pemerintah, sedangkan non penerima bantuan iuran (non PBI) berasal dari iuran yang dibayarkan secara rutin kepada BPJS. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tidak boleh dibedakan dengan pasien non BPJS, karena kedua kelompok pasien tersebut memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini membandingkan kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian deskriptif survei. Populasi seluruh pasien yang membeli obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien non BPJS. Sampel terdiri atas 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Analisis data menggunakan *independent t test*.

**Hasil dan Pembahasan:** Hasil analisis uji beda kualitas pelayanan obat pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat pengguna BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya. Hasil analisis uji beda kepuasan pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya.

**Kesimpulan dan Saran:** Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pihak rumah sakit sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik pengguna BPJS maupun non BPJS.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

**Background:** Social Security Provider (BPJS) is a statutory body established to organize health insurance programs, where the medical cost of BPJS patient recipient dues (PBI) covered by the governance, while the non recipient dues (non PBI) from contributions paid regularly to BPJS. However, the services quality of patients BPJS should not be differentiated from patients non BPJS which payments are made independently, because the both groups of patients have the same rights to get good service as required. Therefore, this study compared the service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS.

**Methods:** This research is a descriptive survey. The population was all patients who buy medicines at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital, both patients BPJS and non BPJS. The sampel used 50 patients BPJS and 50 patients non BPJS. Data analysis used independent t test.

**Results and Discussion:** The results of the t test analysis to the services quality of medicine BPJS and non BPJS patients showed that the service quality of medicine users BPJS and non BPJS significantly no difference. Results of t test analysis for patient satisfaction BPJS and non BPJS showed that patient satisfaction BPJS and non BPJS significantly no difference.

**Conclusions and Recommendations:** There is no difference in service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. The hospital authorities should maintain and increase patient satisfaction by improving the services quality of medicine to patients, both users BPJS and non BPJS.

**Keyword:** Service Quality, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Obat merupakan komponen yang penting dalam kesehatan karena diperlukan untuk menghilangkan gejala/*symptom* dari suatu penyakit. Obat juga dapat mencegah penyakit bahkan obat juga dapat menyembuhkan penyakit. Obat merupakan zat atau bahan yang dapat menyebabkan kerugian pada orang yang menggunakan secara tidak bijak.

Pasien membutuhkan obat untuk menunjang kesembuhannya, terutama bagi pasien yang wajib meminum obat seumur hidup guna menunjang kesehatannya. Akan tetapi kebutuhan hidup seseorang tidak hanya pada obat saja, banyak kebutuhan lain yang harus dipenuhi. Oleh karena itu untuk meringankan masyarakat dalam hal berobat pemerintah membuat suatu program yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan.█

Manfaat dari BPJS di antaranya: 1) bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, rehabilitatif, pelayanan obat, bahan medis habis pakai sesuai dengan indikasi medis yang diperlukan. 2) manfaat medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan serta manfaat non medis yang ditentukan berdasarkan skala besaran iuran yang dibayarkan, termasuk didalamnya manfaat akomodasi, 3) Ambulans diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan dengan kondisi yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.█ Peserta BPJS di tahun 2014 sebanyak 133,4 juta jiwa kemudian bertambah ditahun 2015 sebanyak 168 juta jiwa.█ Akan tetapi masih banyak pula pasien yang belum menjadi pasien BPJS, di mana pasien non BPJS juga memiliki hak yang sama seperti pasien non BPJS. Peserta BPJS yang semakin banyak tentunya dibutuhkan pelayanan yang semakin bagus karena akan meningkatnya jumlah pasien BPJS yang akan berobat ke rumah sakit belum termasuk pasien yang belum menjadi peserta BPJS. Apabila banyak orang yang sakit tentunya banyak pula pasien yang membutuhkan obat oleh karena itu kepuasan pasien sangat perlu ditingkatkan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan. Kepuasan dapat diperoleh jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien dapat menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *empathy*, *tangible*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*. *Empathy* merupakan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk mudah dihubungi, dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. *Tangible* merupakan fasilitas fisik, seperti peralatan dan sumber daya manusia, yang dimiliki perusahaan dalam menunjang pelayanan. *Assurance* menunjukkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian karyawan untuk memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa aman dan percaya terhadap perusahaan. *Reliability* menunjukkan kemampuan instansi untuk menjalankan pelayanannya secara konsisten dan akurat. *Responsiveness* menunjukkan kedayatanggapan/respon pihak instansi untuk memberikan bantuan kepada pelanggannya yang membutuhkan pelayanan.

Banyak tempat pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Rumah sakit tersebut memiliki banyak klinik dan fasilitas ini tentunya memiliki banyak pasien yang datang dan pergi untuk berobat baik rawat inap ataupun rawat jalan. Jumlah pasien BPJS bulan Januari sampai Desember tahun 2015 sebanyak 29.556, sedangkan pasien Non BPJS sebanyak 62.372 pasien. Jumlah pasien yang banyak tersebut tentunya menuntut pihak rumah sakit untuk mengedepankan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien karena kepuasan menunjukkan bahwa apa yang dirasakan pasien sesuai dengan yang diharapkan atas pelayanan yang diterimanya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat keluhan dari pasien khususnya pengguna BPJS mengenai pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Keluhan menunjukkan ketidaksesuaian apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan pasien. Keluhan yang sering disampaikan pasien pada petugas kesehatan diantaranya mengenai lamanya pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang lama lebih sering dirasakan oleh pasien pengguna BPJS, meskipun pasien non BPJS juga pernah mengalami pelayanan yang lama. Pasien harus menunggu

lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas medis, baik itu konsultasi maupun mengantri obat. Lamanya pelayanan tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang memanfaatkan BPJS untuk berobat, sedangkan petugas kesehatan yang ada masih terbatas sehingga pelayanan yang dapat diberikan sebatas pada jumlah petugas kesehatan yang ada dan menyebabkan antrian panjang tidak dapat dihindarkan. Selain itu, pasien BPJS sering tidak mendapatkan kamar rawat dengan alasan bahwa ruangan untuk pengguna BPJS telah penuh, sehingga pasien terpaksa mencari rumah sakit lain yang masih ada kamar rawat kosong untuk pasien BPJS.

Permasalahan lain yang dihadapi RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan adanya BPJS yaitu pemberlakuan tarif INA CBGS yang dinilai jauh di bawah tarif sebelumnya. Tarif INA CBGs mengharuskan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS untuk memberikan tarif konsultasi, pemeriksaan, pengobatan dan pelayanan medis lainnya sesuai dengan yang ditetapkan. Namun, terdapat beberapa tarif yang nilainya lebih kecil dibanding dengan tarif yang ditetapkan rumah sakit sebelumnya, di mana tarif tersebut mengakibatkan rumah sakit harus menanggung sisa pembayarannya dan pendapatan menjadi berkurang. Pembayaran klaim yang dilakukan oleh BPJS pun dirasa lambat dan terkadang melebihi batas pembayaran klaim yang telah ditetapkan. Keterlambatan pembayaran klaim dapat mengakibatkan pihak rumah sakit mengalami kerugian karena tidak dapat menutup kekurangan biaya yang ditanggung oleh BPJS.

Perbedaan pendapat antara pasien dengan pihak RS mengenai program BPJS terkadang membuat pihak rumah sakit kewalahan untuk mengatasinya. Pasien menginterpretasikan bahwa semua pelayanan/tindak medis dan obat-obatan yang diresepkan dokter masuk dalam jaminan BPJS sehingga pasien tidak perlu membayar lagi. Namun kenyataannya pasien masih harus membayar tindakan medis dan obat yang menurut pihak RS tidak termasuk dalam jaminan BPJS. Perbedaan persepsi ini membuat pasien pengguna BPJS merasa tidak ada bedanya dengan pasien non BPJS.

Berdasarkan permasalahan tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif survei. Survei dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai mengenai kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan non BPJS RS PKU Muhammadiyah Gamping. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien rawat jalan BPJS maupun non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Sampel dalam penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik yang menggunakan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria dalam pengambilan sampel. Kriteria inklusi yang digunakan yaitu pasien rawat jalan BPJS dan non BPJS dalam memperoleh obat, pasien rawat jalan yang berusia di atas 12 tahun, dan pasien yang bersedia menjadi responden penelitian. Kriteria eksklusi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pasien yang tidak dapat membaca dan atau berkomunikasi, pasien yang terlihat pucat dan lemah, dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Populasi pasien BPJS (29.556 orang) dan non BPJS (62.372 orang) di RS PKU Muhammadiyah Gamping periode Januari-Desember 2016 sebanyak 91.928 orang. Jumlah sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan dokumentasi. Kuisisioner berisi pernyataan pendapat responden tentang kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien dalam mendapatkan obat untuk pengguna BPJS maupun pasien yang membeli obat untuk pasien non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Dokumentasi yaitu data yang berhubungan dengan hal-hal atau variabel penelitian yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data internal RS PKU Muhammadiyah Gamping, seperti profil dan struktur organisasi.

Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien dan Kualitas pelayanan.

1. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan puas atau tidak puas dari seorang pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun non BPJS.
2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien dalam pelayanan pembelian obat bagi pengguna BPJS maupun non BPJS.

Instrumen yang digunakan untuk penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya agar diperoleh data yang berkualitas. Uji validitas menggunakan nilai korelasi *product moment* ( $r$ ). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis deskriptif, uji normalitas dan uji hipotesis. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai data yang telah diperoleh. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan yaitu *Kolmogorov-Smirnov*. Uji hipotesis digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu *independent t test*.

## HASIL

Analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan rawat jalan BPJS dan non BPJS dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. 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 1 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. Sebanyak 16 dari 50 pasien atau sebesar 32%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik, 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. Sebanyak 21 dari 50 pasien atau sebesar 42%, menilai bahwa Kualitas Pelayanan obat rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik, dan tidak ada pasien yang menilai kualitas pelayanan Tidak Baik.

Analisis deskriptif variabel Kepuasan Pasien rawat jalan BPJS dan non BPJS dapat dilihat pada Tabel 2. Tabel 2 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. Sebanyak 18 dari 50 pasien atau sebesar 36%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik, dan tidak ada pasien yang menilai kepuasan pasien Tidak Baik.

Tabel 2. 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

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. Sebanyak 20 dari 50 pasien atau sebesar 40%, menilai bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping masuk dalam kategori Baik, dan tidak ada pasien yang menilai kepuasan pasien Tidak Baik.

Berdasarkan data tersebut kemudian dilakukan uji normalitas 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 3 berikut.

Tabel 3. 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 3 di atas, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS memiliki nilai signifikansi 0,713 sedangkan data pasien non BPJS memiliki nilai signifikansi 0,709. Kepuasan Pasien untuk pasien pengguna BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,873 sedangkan data pasien non BPJS memiliki nilai signifikansi sebesar 0,433. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Setelah dilakukan uji normalitas, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji beda *independent t test*. Hasil analisis untuk tiap variabel disajikan sebagai berikut.

#### 1) Kualitas Pelayanan

Hasil *independent t test* Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. 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 menunjukkan nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 2,156 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,145 > 0,05$ , artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai *t* hitung diperoleh sebesar  $-0,114 < t$  tabel (1,984), dengan nilai signifikansi  $0,909 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya.

## 2) Kepuasan Pasien

Hasil uji beda *independent t test* Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna BPJS dan Non BPJS secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. 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 5 di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 0,005 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,943 > 0,05$ , artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai *t* hitung yang diperoleh sebesar  $0,934 < t$  tabel, yaitu 1,984 dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,353 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pasien rawat jalan pengguna BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya.

## 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.

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.<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup> 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.

BPJS seperti yang diatur dalam UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.<sup>8</sup> Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan tersebut kemudian disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). 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 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. Namun, jika obat yang diresepkan dokter tidak termasuk yang ditanggung oleh pemerintah, maka pasien tetap harus membayarnya.

Terdapat beberapa pelayanan medis yang tidak ditanggung oleh pemerintah. 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.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan 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, di mana pasien merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang dibutuhkannya.<sup>7</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prisilia Rattu, Herman Warouw dan Rivelino Spener Hamel 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).<sup>11</sup> 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 (PBI) dan kepada pasien yang mampu (non PBI).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Deta Sanastya Riska Ts mengenai Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda.<sup>12</sup> 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 pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kesesuaian harapan sebelum menerima pelayanan dan setelah pelayanan yang diterima pelanggan.<sup>13</sup> Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan.<sup>4</sup> Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan senang atau kecewa dari seorang pasien atas pelayanan yang diberikan oleh tempat pengobatan yang didatangi. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari sebuah rumah sakit atau tempat pengobatan. 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 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 ada obat yang tidak ditanggung 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 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.

Namun, terkait dengan adanya obat yang tidak ditanggung 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.

Hasil penelitian ini menunjukkan hal yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kelik Juniarto Suryowuryanto mengenai Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto.<sup>14</sup> 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. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat gap antara *score* antara persepsi dan ekspektasi pasien Polri dan Umum. 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 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.<sup>15</sup> 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 pelayanan 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.

## **SIMPULAN**

1. Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat yang diberikan rumah sakit adalah sama, artinya tidak membedakan antara pasien BPJS maupun non BPJS, dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien.
2. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang ditunjukkan oleh pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping sama-sama puas atas pelayanan obat yang diberikan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Iuran bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja.

2. Arief, B.M., 2015, *Sistem Jaminan Sosial Nasional Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*. Grup Pemasaran BPJS Kesehatan.
3. Handayani, I. dan Rossiana, G., 2015, *Akhir Tahun, Peserta BPJS Kesehatan Jadi 168 Juta*, diakses dari <http://www.beritasatu.com> pada 27 Februari 2016.
4. Singh, S., Kaur, P., dan Rochwani, R. 2013. Patient Satisfaction Levels in a Tertiary Care Medical College Hospital in Punjab, North India. *International Journal Res Dev Health, November 2013: Vol 1(4): 172-182.*
5. Irfan, S.M., Ijaz, A dan Farooq, M.M., 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research 12 (6): 870-877, 2012.*
6. Tjiptono, F., 2011, *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayumedia.
7. Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
8. Republik Indonesia, 2011, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
9. Kementerian Kesehatan, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
10. Kementrian Kesehatan, 2013, *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 328/MENKES/SK/VII/2013*.
11. Rattu, P., Warouw, H., dan Hamel, R.S, 2015, 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). *ejournal Keperawatan (e-Kp)* Volume 3, Nomor 1, Februari, 1-7.
12. Riska Ts, D.S., 2016, Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4 (1): 2420-2430.
13. Muninjaya, Gde AA., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.

14. Suryowuryanto, M.K.J., 2014, Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto, *Tesis*, Universitas Indonesia, Jakarta.
15. Puspa Y.U, Apriatni E.P, dan Sari L., 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan, *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-9.