

KOMPARASI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS DAN NON BPJS PADA MASA PANDEMI DI RSUD PURBALINGGA

Dyah Handayani Nastiti^{1*}, Pramono Hariadi¹, Dwita Darmawati¹

¹Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman

*Email corresponding author: dyahnastiti22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan survei pada pasien BPJS dan pasien Non BPJS rawat inap dari RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Tujuan penelitian ini adalah... Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sedang mendapatkan perawatan di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan status sebagai pasien BPJS maupun pasien Non BPJS dengan rata-rata kunjungan setiap bulan sebesar 1123 pasien, yaitu pasien BPJS 584 pasien dan non BPJS 539 pasien. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan Uji Independent T Test Variabel Kepuasan Pasien, diketahui hasil signifikansi dari uji independent t-test variabel kepuasan yaitu sebesar 0,012. Hasil $0,012 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan pasien non BPJS. Kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Goeteng lebih rendah dibanding dengan kepuasan pasien Non BPJS dengan dimensi responsiveness memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai t hitung sebesar 8,046 dimana ini lebih besar dibandingkan dengan nilai t hitung variabel yang lainnya. **Kata Kunci:** Komparasi, Kepuasan, Pasien.

Abstract

This research is a survey research on BPJS and Non BPJS inpatients from RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. The population of this study were all inpatients who were receiving treatment at RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga with status as BPJS patients and Non BPJS patients, where the average monthly visit was 1123 patients, with an average of 584 BPJS patients and Non BPJS 539 patients. Based on the results of research and analysis using the Independent T Test for Patient Satisfaction Variables, it is known that the significance result of the independent t-test of the satisfaction variable is 0.012. The result is $0.012 < 0.05$, therefore it can be concluded that there is a significant difference between the satisfaction of BPJS patients and Non BPJS patients. BPJS patient satisfaction with service quality at Goeteng Hospital is lower than Non BPJS patient satisfaction with the responsiveness dimension having the highest influence on patient satisfaction seen based on the t-count value of 8.046 which is greater than the value of t count other variables.

Keywords: Comparison, Satisfaction, Patients.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam rangka pemeliharaan kesehatan. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai.

Eksistensi rumah sakit berimplikasi luas pada kondisi bangsa. Bagi Kementerian Kesehatan hal itu bukan hanya sekedar menjalankan amanat konstitusi dan undang-undang tetapi secara bermakna memang tidak terbantahkan hubungan langsung antara status kesehatan dengan tingkat produktifitas penduduk suatu negara. Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik tingkat ekonominya sehingga akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat di negara tersebut. Kementerian kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan perhatian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah, tetapi juga berdasarkan kajian dan pengalaman bahwa akan terjadi percepatan perbaikan indikator kesehatan apabila lebih fokus pada layanan kesehatan masyarakat miskin dan tidak mampu dari berbagai aspeknya (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Industri kesehatan dewasa ini telah tumbuh pesat sebagai suatu industri. Indikasinya antara lain dapat dicermati dari menjamurnya pertumbuhan jumlah rumah sakit. Menurut Kuncoro dan Wibowo (2018), hingga April 2018 jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.820 yang terdiri dari 1.572 RS Pemerintah dan 1.248 RS Swasta.

Menjamurnya jumlah rumah sakit secara alamiah menimbulkan persaingan ketat untuk meraih kepercayaan masyarakat. Biro Riset BUMN Center LM FEUI (2012) menyebutkan bahwa dalam era persaingan yang cukup ketat yang juga merambah dalam industri layanan kesehatan, membuat sebagian rumah sakit menerapkan manajemen pemasaran yang kreatif untuk dapat merebut pasar. Untuk itu, banyak rumah sakit yang memilih *positioning* (italic) tertentu dengan target pasar yang selaras dengan *positioning* tersebut. RSUD menawarkan produk dan layanan yang lebih umum dibandingkan rumah sakit lainnya. Dikaitkan dengan jenis layanan penunjang medis, maka RSUD menawarkan layanan yang lebih variatif dibandingkan RS spesialis.

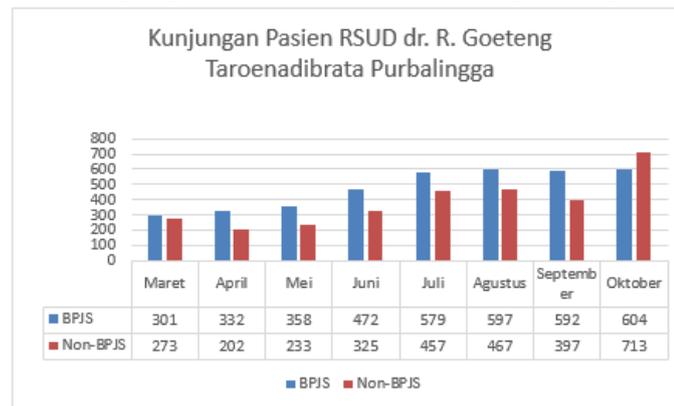
Kepuasan pasien juga semakin penting bagi rumah sakit di tengah ketatnya persaingan untuk meraih kepercayaan konsumen. Menurut Tjiptono (2012), persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan. Semakin banyak perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit adalah kualitas pelayanan. Hal tersebut mengingat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada dasarnya merupakan evaluasi terhadap pelayanan yang disajikan oleh rumah sakit, sehingga dapat dikatakan kepuasan dan kualitas pelayanan bertalian erat satu sama lain. Berpijak pada pentingnya kualitas pelayanan, maka rumah sakit harus mampu menyajikan pelayanan yang bermutu bagi pasien agar pasien merasa puas.

World Health Organization (WHO) sebagai organisasi kesehatan dunia menyatakan tahun 2020 sebagai awal mula pandemi Covid-19. Tidak terkecuali Indonesia yang juga mendapatkan dampak dari pandemi Covid-19, sehingga pemerintah mengambil langkah-langkah preventif dalam menangani wabah Covid-19. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan-kebijakan untuk dapat mengurangi laju penyebaran wabah dengan menunjuk beberapa Rumah Sakit sebagai rujukan bagi pasien Covid-19.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Goeteng Taroenadibrata merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah, yaitu Pemerintah Kabupaten Purbalingga. Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata Purbalingga juga ditunjuk oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai rumah

sakit rujukan Covid-19. Selama masa pandemi RSUD Goeteng Taroenadibrata harus tetap mampu menyajikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan pasiennya.



Sumber: RSUD Goeteng Taroenadibrata

Gambar 1. Perbandingan Kunjungan Pasien BPJS dan Non BPJS RSUD Goeteng Taroenadibrata Bulan Agustus s.d Oktober 2020

Selama masa pandemi RSUD Goeteng Taroenadibrata harus tetap mampu menyajikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan pasiennya. Namun pada bulan Oktober 2020 terjadi ketimpangan jumlah pasien, dimana jumlah pasien Non BPJS meningkat menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Peneliti melakukan pra survei melalui wawancara informal kepada 3 orang pasien dan 12 orang keluarga pasien untuk mengungkap gambaran awal tentang kepuasan pasien pada rumah sakit tersebut. Hasil menunjukkan bahwa pasien belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang disajikan RSUD Goeteng Taroenadibrata. Kecepatan pelayanan dan profesionalisme petugas dinilai perlu ditingkatkan karena masih dijumpai petugas yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan. Keluarga pasien umumnya menilai dan meyakini bahwa rumah sakit swasta lebih baik dibandingkan sakit swasta pemerintah.

Banyak keluhan yang muncul tentang kurang maksimalnya pelayanan bagi pasien BPJS, misalnya pelayanan lambat, kurang komprehensif. Tentu hal ini bisa berdampak terhadap kepuasan pasien BPJS. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik bagaimana kepuasan antara pasien BPJS dengan Pasien Non BPJS di Rumah Sakit RSUD Goeteng Taroenadibrata.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada kepuasan pasien rawat inap BPJS dan Non BPJS di RSUD Goeteng Taroenadibrata. Untuk mengetahui kepuasan pasien tersebut digunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kepuasan pasien rawat inap BPJS dan Non BPJS pada masa pandemi dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS dan Non BPJS di RSUD Goeteng Taroenadibrata.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

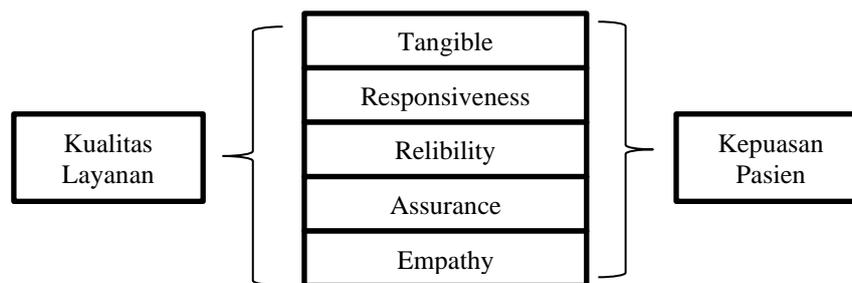
Kata kepuasan atau "satisfaction" berasal dari bahas latin yaitu "satis" (artinya cukup baik) dan "facio" (melakukan atau membuat). Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut

(word of mouth). Kepuasan pengguna jasa mencakup bidang yang sangat luas, tak terkecuali bidang kesehatan. Kepuasan pasien mempunyai perspektif dan dimensi yang spesifik, meskipun secara teoritis kepuasan pasien masih memiliki relevansi yang sama dengan kepuasan konsumen secara umum. Pasien yang puas merupakan nilai yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua usaha yang dilakukan oleh perawat/petugas rumah sakit dalam menangani pasien yang datang ke rumah sakit. Sejumlah riset terdahulu menunjukkan bahwa masih sering dijumpai ketidakpuasan pasien terhadap layanan jasa kesehatan yang diterima. Penelitian Saleh (2012) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie, menyatakan bahwa masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, banyak perawat tidak disiplin, misalnya perawat terlambat masuk kerja, perawat hanya pelaksana yang melakukan rutinitas pekerjaan saja. Hasil penelitian Nahla (2017) menunjukkan bahwa dari 100 responden, 80% menyatakan puas dengan hubungan antarmanusia, 57% menyatakan puas dengan ketepatan waktu, 47% menyatakan puas dengan kenyamanan, 58% menyatakan puas dengan akses dan 69% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menurut konsep yang telah di ketengahkan sebelumnya, mengaitkan dua dimensi sekaligus yaitu pihak penilaian SERVQUAL pada dimensi pasien, sedangkan di pihak lain penilaian dapat juga dilakukan pada dimensi provider atau secara dekat lagi adalah terletak pada kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani.

Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Konsep Kepuasan pasien diadaptasi dari model SERVQUAL

Konsep ini dapat digunakan oleh rumah sakit, untuk mengetahui kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan penjelasan tentang kepuasan pasien diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen secara substantif sama dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara umum dapat diaplikasikan untuk mengkaji fenomena kepuasan pasien di rumah sakit.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus diwujudkan dengan sebaik-baiknya. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan/organisasi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan (Supranto, 2016).

Kualitas jasa yang dikembangkan Garvin seperti dikutip Tjiptono (2012) menyebutkan adanya 8 (delapan) definisi kualitas yaitu 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok

dari produk inti, misalnya kecepatan, kemudahan, kenyamanan, dan sebagainya. 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior, AC, dan lain-lain. 3) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. 4) Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan. 5) Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. 6) *Serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan. 7) Estetika yaitu daya tarik produk terhadap pancaindra. 8) Kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dalam perkembangan selanjutnya seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2012) menemukan bahwa 10 dimensi tersebut dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu 1) Tangibles (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/petugas dan sarana komunikasi 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi konsep di atas berarti kualitas pelayanan mengarah pada suatu ukuran abstrak yang menunjuk pada nilai atau bobot dari aktivitas pelayanan publik. Dengan kata lain bahwa, kualitas jasa/pelayanan pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh atau seberapa baik usaha-usaha yang dilakukan oleh suatu institusi/organisasi pelayanan dalam rangka melayani kebutuhan pengguna jasanya. Institusi kesehatan dewasa ini berlomba untuk menyajikan pelayanan yang terbaik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2014) metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap BPJS dan Non BPJS di RSUD Goeteng Taroenadibrata. Pasien yang menjadi objek penelitian meliputi seluruh kelas.

Metode Pengumpulan Data

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode seperti Kusioner tertutup, yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan dan responden tinggal memilih salah satu jawaban dari alternatif yang tersedia. Dokumentasi juga digunakan untuk memberikan gambaran tentang eksistensi RSUD Goeteng Taroenadibrata serta untuk mendukung atau memperkuat hasil penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali penilaian atau kesan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, fasilitas pelayanan yang tersedia di rumah sakit. Observasi dilakukan dengan mendatangi RSUD Goeteng Taroenadibrata untuk melihat secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan tema penelitian.

Populasi Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sedang mendapatkan perawatan di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan status sebagai pasien BPJS maupun pasien Non BPJS, dimana rata-rata kunjungan setiap bulan sebesar 1123 pasien, dengan rata-rata pasien BPJS 584 pasien dan Non BPJS 539 pasien.

Sample Penelitian

Sampel dalam penelitian dihitung berdasarkan sampel minimal size, dengan penghitungan menggunakan rumus menurut Rao yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot moe}$$

Keterangan:

n : jumlah sample;

N : jumlah populasi;

Moe : margin of error, dengan toleransi kesalahan maksimum 0,01

Dengan menggunakan rumus tersebut maka diperoleh hasil penghitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1123}{1 + (1123 \times 0,01)} = 91,82$$

Berdasarkan hasil tersebut maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 92 orang. Dari total jumlah sampel, selanjutnya di bagi menjadi 2 kategori pasien BPJS dan Non BPJS, Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 48 orang BPJS, dan 44 orang Non BPJS, agar data yang diperoleh lebih representatif.

Teknik Analisis Data

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner bersifat kualitatif karena merupakan pernyataan tertulis dari responden. Untuk keperluan analisis maka data tersebut harus diubah menjadi kuantitatif, yaitu dengan cara memberikan bobot atau nilai untuk setiap jawaban/tanggapan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Pembobotan skor dari jawaban/tanggapan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner menggunakan Skala Likert dengan 5 (lima) opsi jawaban.

Uji Validitas Kuesioner

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Alat ukur dikatakan valid dan reliabel jika alat ukur tersebut menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Cara pengujian validitas adalah dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus korelasi product moment.

Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil yang diperoleh relatif konsisten maka alat pengukur tersebut reliabel. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Uji Regresi

Analisis regresi ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh suatu variabel independen sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel tergantung atau variabel dependen. Untuk menghitung

analisis regresi pada penelitian ini menggunakan program spss. Ada tidaknya pengaruh antara variabel kompetensi pada kinerja dengan menggunakan program SPSS. yang dilihat dari T hitung dan nilai Sig. Jika nilai T hitung > T tabel (1,991) dan Sig. < 0,05 maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan (Abdillah & Hartono 2015).

Uji Compare Means

Uji statistik ini bertujuan untuk membandingkan rata-rata dua grup yang tidak saling berkaitan. Dua sampel yang dimaksud adalah pasien bpjs, dan pasien non bpjs. Dalam peneliti ini menggunakan bantuan SPSS versi 27 rata-rata dua sampel yang tidak berpasangan. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS, dan uji Independent sampel t test. Uji independent sampel t test ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan kelompok pasien. Keseluruhan karakteristik dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Usia	18-20 Tahun	2	2,2
	21-40 Tahun	33	35,9
	41-65 Tahun	50	54,3
	>65 Tahun	7	7,6
Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	45,7
	Perempuan	50	54,3
Pendidikan	SD	19	20,7
	SMP	32	34,8
	SMA	24	20,7
	S1	17	18,5
Pekerjaan	IRT	24	26,1
	Mahasiswa	5	5,4
	Pegawai Swasta	18	19,6
	PNS	10	10,9
Kategori Jaminan	Wirausaha	35	38,0
	BPJS	48	52,2
	Non BPJS	44	47,8

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap peserta pasien rawat inap BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan jumlah responden 20 orang. Pengambilan sampel responden berdasarkan jumlah persentase kunjungan sehingga mewakili seluruh pasien rawat inap BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis butir (item) yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total per konstruk (construct) dan total skor seluruh item. Hasil uji validitas menyatakan bahwa butir-butir pertanyaan pada kuesioner tidak seluruhnya valid karena pada bagian corrected item - total correlation masing-masing dimensi tidak semuanya mempunyai koefisien korelasi diatas 0,44. Terhadap butir soal yang mempunyai nilai

koefisien korelasi dibawah 0,44 maka dianggap tidak valid. Butir soal yang tidak valid dihapus dari pertanyaan penelitian di kuesioner.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode internal consistency, yaitu metode untuk melihat sejauhmana konsistensi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan. Dalam penelitian ini pengukuran konsistensi tanggapan responden diukur dengan menggunakan koefisien alfa cronbach. Secara umum reliabilitas dari variabel sebuah kuesioner dikatakan cukup baik apabila memiliki koefisien alpha antara 0,4 sampai 0,75 dan dianggap sangat baik bila mempunyai koefisien alpha diatas 0,75. Hasil pengujian terhadap kuesioner pada pasien rawat inap BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dalam penelitian ini didapatkan nilai alpha sebesar 0,931. Berdasarkan hasil tersebut maka kuesioner dinyatakan reliabel dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Regresi

Untuk mengetahui uji pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Ada tidaknya pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pasien dapat dilihat berdasarkan t Hitung dan nilai Sig. Jika nilai t hitung > t tabel (1,991) dan Sig. < 0,050. maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan (Abdillah W. & Hartono J, 2015).

Tabel 2. Hasil Uji Regresi

Variabel	t hitung	Sig.
<i>Tangible</i>	6,908	0,000
<i>Relibility</i>	5,150	0,000
<i>Responsiveness</i>	8,014	0,000
<i>Assurance</i>	4,505	0,000
<i>Emphaty</i>	3,164	0,000

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 2. Hasil Uji Regresi, dapat diketahui bahwa semua variabel yang diuji memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena t hitung > 1.991, dan Sig. < 0,050. Variabel responsiveness memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilihat berdasarkan nilai T hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai T hitung variabel yang lainnya.

Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS

Tabel 3. Hasil Uji Independent T Test Variabel Kepuasan Pasien

	t-test for equality of means				
	t	Df	Sig (2-tailed)	Meand Difference	Std. Error Difference
Kepuasan	2,553	90	0,012	3,369	1,320

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Berdasarkan Tabel 3. Hasil Uji Independent T Test Variabel Kepuasan Pasien, diketahui hasil signifikansi dari uji independent t-test variabel kepuasan yaitu sebesar 0,012. Hasil 0,012 < 0.05 maka dari itu dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan pasien Non BPJS.

Dimensi *Tangible*

Dimensi pertama dari variabel kepuasan pasien adalah *tangible*. Pada dimensi ini terdiri dari 9 pertanyaan yakni; kebersihan ruangan, kerapihan ruangan, penataan eksterior ruangan, penataan interior ruangan, kelengkapan alat medis, kebersihan alat medis, kebersihan petugas, penampilan petugas, tempat parkir yang memadai. Berikut ini tabel pada dimensi *tangible*:

Tabel 4. Perbedaan dimensi *tangible*

Penataan Eksterior Ruang	BPJS	0	11	25	10	2	147	3,06
	NBPJS	0	9	21	12	2	139	3,16
Penataan Interior Ruang	BPJS	0	3	30	15	0	156	3,25
	NBPJS	0	6	18	18	2	148	3,36
Kelengkapan Alat Medis	BPJS	0	4	25	18	1	157	3,27
	NBPJS	0	2	21	20	1	152	3,45
Kebersihan Alat medis	BPJS	0	7	26	13	2	154	3,21
	NBPJS	0	4	23	15	2	147	3,34
Kebersihan Petugas	BPJS	0	1	33	14	0	157	3,27
	NBPJS	0	3	19	22	0	151	3,43
Penampilan Petugas	BPJS	0	1	31	15	1	160	3,33
	NBPJS	0	5	18	19	2	150	3,41
Tempat Parkir yang Memadai	BPJS	0	6	26	16	0	154	3,21
	NBPJS	0	5	23	15	1	144	3,27

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Berdasarkan jawaban responden pada Tabel 4, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan aspek *tangible* (bukti fisik) pada pasien yang menggunakan BPJS dengan pasien Non BPJS. Menurut pasien BPJS semua aspek fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata terutama pada penataan eksterior ruangan, kebersihan alat medis, dan tempat parkir yang kurang memadai. Menurut pasien Non BPJS menilai sudah merasa cukup puas terhadap fasilitas yang diberikan hanya pada aspek penataan interior ruangan dan tempat parkir yang kurang memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata masih belum maksimal terutama untuk pasien yang menggunakan BPJS dan ini berakibat pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien pun berkurang.

Dimensi *Reliability*

Dimensi kedua dari variabel kepuasan pasien adalah *reliability*. Pada dimensi ini terdiri dari 4 pertanyaan yakni; pelayanan pemeriksaan yang tepat waktu, pelayanan perawatan yang tepat, pelayanan pengobatan yang tepat, kemampuan petugas dalam menangani keluhan pasien. Berikut ini tabel pada dimensi *reliability*:

Petanyaan	Kelompok Pasien	STB	KB	CB	B	SB	Skor	Rata-rata
Kebersihan Ruang	BPJS	0	4	30	14	0	154	3,21
	NBPJS	0	1	25	17	1	150	3,41
Kerapihan Ruang	BPJS	0	2	30	15	0	156	3,25
	NBPJS	0	0	25	18	1	152	3,45

Tabel 5. Perbedaan dimensi *reliability*

Pertanyaan	Kelompok Pasien	STB	KB	CB	B	SB	Skor	Rata-rata
Pelayanan pemeriksaan yang tepat waktu.	BPJS	0	2	31	14	1	156	3,39
	NBPJS	0	3	20	18	3	153	3,49
Pelayanan perawatan yang tepat.	BPJS	0	3	31	13	1	156	3,25
	NBPJS	0	7	14	22	1	149	3,40
Pelayanan pengobatan yang tepat.	BPJS	0	5	27	15	1	156	3,25
	NBPJS	0	6	17	19	2	149	3,37
Kemampuan petugas dalam menangani keluhan pasien.	BPJS	0	7	23	17	1	156	3,25
	NBPJS	0	4	19	19	2	151	3,44

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 5, menunjukkan temuan bahwa kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS ini tidak jauh berbeda karena memiliki nilai skor yang hampir sama di setiap item pertanyaannya. Pasien BPJS dan Non BPJS menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaan pasien pada Rumah Sakit Goeteng Taroendibrata ini sudah merasa cukup. Hanya kepuasan pasien memiliki perbedaan pasien Non BPJS lebih merasa puas terhadap keandalan (*reliability*) yang diberikan oleh perawat sedangkan pasien BPJS hanya cukup puas. Hal ini dilihat berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden pada dimensi *reliability*.

Dimensi *Responsiveness*

Dimensi ketiga dari variabel kepuasan pasien adalah *responsiveness*. Pada dimensi ini terdiri dari 4 pertanyaan yakni; kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien, daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien, respon petugas terhadap kesulitan yang dihadapi pasien, kesediaan petugas dalam membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi pasien. Berikut ini tabel pada dimensi *responsiveness*:

Tabel 6. Perbedaan dimensi *reliability*

Pertanyaan	Kelompok Pasien	STB	KB	CB	B	SB	Skor	Rata-rata
Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien.	BPJS	0	3	23	21	1	164	3,42
	NBPJS	0	1	22	21	0	152	3,45
Daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien.	BPJS	0	1	22	24	1	169	3,52
	NBPJS	0	1	21	21	1	154	3,50
	BPJS	0	4	25	18	1	160	3,33

Respon petugas terhadap kesulitan yang dihadapi pasien.	NBPJS	0	2	19	22	1	154	3,50
Kesediaan petugas dalam membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi pasien.	BPJS	0	3	25	19	1	162	3,38
	NBPJS	0	1	15	28	0	159	3,61

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Dimensi responsiveness, pernyataan bahwa daya tanggap petugas rumah sakit dalam menangani keluhan pasien memiliki perbedaan penilaian antara pasien BPJS dengan pasien Non BPJS. Pasien BPJS masih kurang puas terhadap daya tanggap petugas rumah sakit, seperti pada poin tentang respon petugas terhadap kesulitan yang dihadapi pasien, dan kesediaan petugas dalam membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi pasien. Menurut pasien Non BPJS masih kurang puas di kecepatan petugas menangani keluhan pasien dan merasa puas pada kesediaan petugas dalam membantu kesulitan yang dihadapi pasien.

Dimensi Assurance

Dimensi keempat dari variabel kepuasan pasien adalah *assurance* pada dimensi ini terdiri dari 5 pertanyaan yakni; kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dengan tepat, keterampilan paramedis dalam bekerja, kemampuan perawat dalam melaksanakan tugasnya, keterampilan petugas lain dalam melaksanakan pekerjaan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Berikut ini tabel pada dimensi assurance:

Tabel 7. Perbedaan dimensi *assurance*

Pertanyaan	Kelompok Pasien	STB	KB	CB	B	SB	Skor	Rata-rata
Kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dengan tepat.	BPJS	0	4	20	21	3	167	3,48
	NBPJS	0	3	19	20	2	153	3,48
Keterampilan paramedis dalam bekerja.	BPJS	0	9	26	11	2	150	3,13
	NBPJS	0	6	19	18	1	146	3,32
Kemampuan perawat dalam melaksanakan tugasnya	BPJS	0	5	25	16	2	159	3,31
	NBPJS	0	4	25	13	2	145	3,30
Keterampilan petugas lain dalam melaksanakan pekerjaan.	BPJS	0	3	21	23	1	166	3,46
	NBPJS	0	4	17	21	2	153	3,48
Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.	BPJS	0	3	21	22	2	167	3,48
	NBPJS	0	4	18	22	0	150	3,41

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel 7, Kepuasan pada dimensi assurance dinilai cukup puas oleh pasien BPJS dan pasien Non BPJS. Hanya beberapa poin terdapat perbedaan pendapat mengenai kepuasan yaitu menurut pasien BPJS keterampilan paramedis dalam bekerja menangani pasien masih kurang, sedangkan pasien Non BPJS berpendapat bahwa kemampuan perawat dalam melaksanakan tugasnya masih kurang.

Dimensi empathy

Dimensi kelima dari variabel kepuasan pasien adalah *empathy* pada dimensi ini terdiri dari 7 pertanyaan yakni; kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan pasien, kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan pasien, kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan keluarga pasien, perhatian petugas terhadap kondisi pasien, perhatian petugas terhadap keluhan pasien, pelayanan yang tidak diskriminatif kepada semua pasien, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pribadi pasien. Berikut ini tabel pada dimensi *empathy*:

Tabel 8. Perbedaan dimensi *empathy*

Pertanyaan	Kelompok Pasien	STB	KB	CB	B	SB	Skor	Rata-rata
Kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan pasien.	BPJS	0	8	25	14	1	152	3,17
	NBPJS	0	3	22	19	0	148	3,36
Kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan pasien.	BPJS	0	4	33	11	0	151	3,15
	NBPJS	0	1	23	19	1	152	3,45
Kemampuan petugas dalam menjalin hubungan/komunikasi yang baik dengan keluarga pasien.	BPJS	0	2	23	21	2	167	3,48
	NBPJS	0	7	15	19	3	150	3,41
Perhatian petugas terhadap kondisi pasien.	BPJS	0	3	27	18	0	159	3,31
	NBPJS	0	19	19	1	0	148	3,36
Perhatian petugas terhadap keluhan pasien.	BPJS	0	1	22	22	3	171	3,56
	NBPJS	0	5	18	19	2	150	3,41
Pelayanan yang tidak diskriminatif kepada semua pasien.	BPJS	0	5	21	21	1	162	3,38
	NBPJS	0	5	20	18	1	147	3,34
Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pribadi pasien.	BPJS	0	2	31	15	0	157	3,27
	NBPJS	0	2	19	22	1	154	3,50

Sumber: *Data Primer yang Diolah (2021)*

Temuan yang ada pada dimensi *empathy* yaitu pasien Non BPJS, pasien Non BPJS merasa puas dengan komunikasi yang dijalin oleh petugas rumah sakit kepada pasien. Hal tersebut berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Pasien BPJS beranggapan bahwa komunikasi yang dilakukan terhadap pasien masih kurang maksimal. Padahal komunikasi antara petugas dan pasien dirumah sakit merupakan suatu yang sangat penting.

Pembahasan

Temuan pada penelitian berdasarkan hitungan statistik uji t, uji regresi dan nilai skor pengkategorian lima dimensi kepuasan pasien yang diteliti, didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien lebih rendah dibandingkan dengan pasien Non BPJS.

Berdasarkan jawaban responden, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan aspek *tangible* (bukti fisik) pada pasien yang menggunakan BPJS dengan

pasien Non BPJS. Menurut pasien BPJS semua aspek fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata terutama pada penataan eksterior ruangan, kebersihan alat medis, dan tempat parkir yang kurang memadai. Menurut pasien Non BPJS menilai sudah merasa cukup puas terhadap fasilitas yang diberikan hanya pada aspek penataan interior ruangan dan tempat parkir yang kurang memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata masih belum maksimal terutama untuk pasien yang menggunakan BPJS dan ini berakibat pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien pun berkurang.

Berdasarkan jawaban responden, menunjukkan temuan bahwa kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS ini tidak jauh berbeda karena memiliki nilai skor yang hampir sama di setiap item pertanyaannya. Pasien BPJS dan Non BPJS menyatakan bahwa pelayanan pemeriksaan pasien pada Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata ini sudah merasa cukup. Hanya kepuasan pasien memiliki perbedaan pasien Non BPJS lebih merasa puas terhadap keandalan (*reliability*) yang diberikan oleh perawat sedangkan pasien BPJS hanya cukup puas. Hal ini dilihat berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden pada dimensi *reliability*.

Dimensi *responsiveness*, pernyataan bahwa daya tanggap petugas rumah sakit dalam menangani keluhan pasien memiliki perbedaan penilaian antara pasien BPJS dengan pasien Non BPJS. Pasien BPJS masih kurang puas terhadap daya tanggap petugas rumah sakit, seperti pada poin tentang respon petugas terhadap kesulitan yang dihadapi pasien, dan kesediaan petugas dalam membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi pasien. Menurut pasien Non BPJS masih kurang puas di kecepatan petugas menangani keluhan pasien dan merasa puas pada kesediaan petugas dalam membantu kesulitan yang dihadapi pasien.

Kepuasan pada dimensi *assurance* dinilai cukup puas oleh pasien BPJS dan pasien Non BPJS. Hanya beberapa poin terdapat perbedaan pendapat mengenai kepuasan yaitu menurut pasien BPJS keterampilan paramedis dalam bekerja menangani pasien masih kurang, sedangkan pasien Non BPJS berpendapat bahwa kemampuan perawat dalam melaksanakan tugasnya masih kurang.

Temuan yang ada pada dimensi *empathy* yaitu pasien Non BPJS, pasien Non BPJS merasa puas dengan komunikasi yang dijalin oleh petugas rumah sakit kepada pasien. Hal tersebut berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Pasien BPJS beranggapan bahwa komunikasi yang dilakukan terhadap pasien masih kurang maksimal. Padahal komunikasi antara petugas dan pasien dirumah sakit merupakan suatu yang sangat penting.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan uji t yang memiliki arti terdapat perbedaan antara kepuasan antara pasien BPJS dan pasien Non BPJS pada masa pandemi Covid-19. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Goeteng lebih rendah dibanding dengan kepuasan pasien Non BPJS. Berdasarkan hasil uji regresi pada dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Goeteng, dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien.

Implikasi

BPJS melakukan evaluasi secara berkala kepada manajemen Rumah Sakit Goeteng Purbalingga mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pasien agar pasien merasa terlayani dengan baik tanpa merasa dibeda-bedakan kelompoknya, karena berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kepuasan kualitas pelayanan pasien BPJS lebih rendah dibanding dengan pasien Non BPJS. Manajemen Rumah Sakit agar meningkatkan kualitas

layanan di rumah sakit dimana Rumah Sakit Goeteng Purbalingga menyediakan lahan parkir yang lebih luas, kemudian memberikan pelatihan agar petugas dapat berkomunikasi lebih baik dengan pasien dan dapat memberikan solusi bagi masalah-masalah yang ditanyakan oleh pasien. Penelitian ini membandingkan kepuasan pada kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit Goteng Purbalingga. Untuk penelitian mendatang, perlu kajian yang lebih lanjut yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai rumah sakit guna mengembangkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Hartono, J. (2015) . *Partial Least Square (PLS): Alternative Structural Equation Modelling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Indonesia: Klasifikasi dan perizinan rumah sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kuncoro, dan Wibowo, D. B. (2018). *Tantangan pertumbuhan industri pelayanan kesehatan di Indonesia*. Diakses pada 18 November 2020, dari <https://www.cekindo.com/id/blog/tantangan-terbesar-pasar-kesehatan-indonesia>
- Biro Riset BUMN Center LM FEUI. (2012). *Analisis potensi layanan kesehatan Indonesia*. Depok: LMFE Universitas Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saleh, Z. (2012). *Pengaruh ronde keperawatan terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Abdul Wahab Sjahrane Samarinda*. Tesis tidak diterbitkan. Universitas Indonesia, Depok, Indonesia
- Nahla, A. P. (2017). *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar, Indonesia
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta,