

Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Antara Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Dan Non BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Yingwie Putra Anugerah Monsow^{1*}, Grace E. C. Korompis¹, Ardiansa A. T. Tucunan¹

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

*Email: yingwiemon sow121@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

The quality of health services is the level of quality of medical services leading to the level of service perfection that meets patient expectations by creating a sense of satisfaction and from mechanisms that are in line with the standards and codes of ethics of the profession that have been determined. This study aims to observe the difference in the quality of health services based on patient satisfaction between BPJS and Non-BPJS patients at the North Sulawesi Regional Hospital. Then quantitative data is used with a comparative analytical design using the Mann-Whitney U Test. This study was conducted from January to March 2025. This study applied a sample of 100 respondents, namely outpatients who are BPJS and Non-BPJS participants at the North Sulawesi Regional Hospital. This study applied the Mann-Whitney U Test, resulting in no comparison of the quality of health services between BPJS and Non-BPJS patients ($p = 0.761$). The conclusion was made that there was no difference in the quality of health services provided by the North Sulawesi Regional Hospital to BPJS and Non-BPJS Patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Health Services, BPJS Participants

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat mutu layanan medis menjuru pada tingkatan kesempurnaan layanan yang mencukupi harapan pasien dengan menimbulkan rasa puas serta dari mekanisme yang sudah selaras dengan standar serta kode etik profesi yang sudah ditentukan. Studi ini ingin mengamati perbedaan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien antara pasien BPJS dan Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara. Lalu dipakai data berjenis kuantitatif secara berdesain analitik komparatif menggunakan Mann-Whitney U Test. Studi ini diselenggarakan sejak Januari - Maret 2025. Studi ini menerapkan sampel sejumlah 100 responden yakni pasien rawat jalan peserta BPJS serta Non-BPJS di RUSD Sulawesi Utara. Studi ini menerapkan pengujian Mann-Whitney U Test menghasilkan tidak terdapat perbandingan mutu pelayanan kesehatan antara pasien BPJS serta Non BPJS ($p=0,761$). Dibuat simpulan jika tidak terdapat perbedaan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Sulawesi Utara terhadap Pasien BPJS dan Non BPJS.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Peserta BPJS

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Layanan rawat jalan tergolong suatu pelayanan yang disediakan setiap rumah sakit. Layanan tersebut tergolong suatu layanan yang menjadi perhatian utama, sebab total pasien rawat jalan akan lebih banyak daripada pasien rawat inap. Lalu untuk menentukan rumah sakitnya, umumnya pilihan pasien diawali dari layanan rawat jalan. Dari laporan Kemenkes RI No.85/MENKES/SK/IV/ 2015 mengenai model tarif

nasional RS sejak 2015, jika pasien rawat jalan tergolong layanan diagnosis, observasi, layanan kesehatan lainnya tanpa menginap serta pengobatan rehabilitasi medik. Seluruh layanannya akan selalu berkaitan dengan kualitas yang dijadikan suatu pilar utama untuk kelangsungan pekerjaan dalam sebuah RS.

Kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh faktor layanan yang ada di RS dipengaruhi juga oleh beberapa yaitu aspek dokter meliputi kompetensi, empati dan kualitas pelayanan, aspek perawat meliputi kecepatan respon perawat, aspek kecepatan penunjang dan aspek sarana prasarana. (Kolibu, 2021). Selain itu, yang menjadi faktor utama dalam mempengaruhi persepsi seseorang dalam pelayanan di rumah sakit adalah dengan adanya asuransi kesehatan. Asuransi berupa sebuah upaya dalam melindungi atas potensi yang bisa menimbulkan kerugian ekonomi (Brieder dan Braedles, 1972 dalam Azwar, 1996).

Penerapan Jaminan Kesehatan yang dibawahi BPJS, kesehatan berupa pondasi awal mula dimulainya pengubahan pelayanan medis. Dari laporan BPJS, peserta JKN sejumlah 243, 282 juta sejak Agustus 2022 bertambah dari tahun sebelumnya sekitar 86,07% atau 235,719 juta jiwa sejak Desember 2021 (Sari dkk, 2023). Didaerah Sulut ada 2.529.141 jiwa yang terdata di BPJS, lalu total warga sulut sejumlah 2.528.794 jiwa. Lalu di Kota Manado, ada 544.787 peserta BPJS dari jumlah warganya 435.334 (Sismonev DJSN, 2023). Berbagai permasalahan yang terjadi di RS terkait dengan layanan untuk pasien yang memakai BPJS Kesehatan (Asuransi). BPJS menegakan kebijakan jika kartu BPJS bisa aktif sepekan sesudah diterima pendaftaran. Lalu rujukan instansi jasa kesehatan yang dipilih BPJS-Kesehatan tidak fleksibel serta tidak terbatas (Pertiwi, 2017).

Dari studi yang dilaksanakan Prabanastiti (2018) diketahui diruang rawat inap RSI Siti Aisyah Madiun jika 43 pasien umum menguraikan tidak puas atas layanan medis sejumlah 53,5% serta yang puas sekitar 46,5%. Mayoritas pasien BPJS menguraikan tidak puas sekitar 60,5% serta yang puas sekitar 39,5% (Prabanastiti, 2018). Lalu dari studi yang dilaksanakan Supandri, dkk (2019) menampilkan perbandingan antar mutu layanan pasien BPJS dengan mutu layanan Pasien umum di RSU Muhammadiyah Medan Tahun 2019. Pasien umum yang menyatakan tidak puas sekitar 12,5% serta yang puas sekitar 87,5%. Untuk pasien BPJS yang beranggapan tidak puas sekitar 67,3% serta yang puas sekitar 32,7%. (Marfuah dkk, 2023).

RSUD Sulawesi Utara tergolong RSU Tipe B beralamat di Jl. Bethesda No.77, Kel Kleak, Kec Malalayang, Kota Manado yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. RSUD Sulawesi Utara menyediakan layanan rawat jalan yang dimanfaatkan oleh pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS (Mandiri) dengan data total kunjungan rawat jalan yang didapat dari RSUD Sulawesi Utara pada September-November 2024 sejumlah 17.250 kunjungan pasien BPJS Kesehatan serta 1.778 kunjungan pasien non-BPJS.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Studi ini ingin mencermati perbedaan kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan antara pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non-BPJS di RSUD Sulawesi Utara.

Studi ini bermanfaat untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti di bidang kesehatan serta memberikan infomasi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bisa dijadikan pedoman yang bisa membantu untuk mengembangkan Ilmu Kesehatan Masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non-BPJS di RSUD Sulawesi Utara

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Studi ini diselenggarakan di RSUD Sulawesi Utara sejak Januari-Maret 2025.

Metode yang digunakan :

Studi ini berjenis kuantitatif dengan berdesain analitik komparatif. Dalam studi ini populasinya yaitu pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non-BPJS yang berkunjung ke RSUD Sulawesi Utara. Responden akan diambil pada poli rawat jalan dengan kunjungan tertinggi berdasarkan data terbaru dari RSUD Sulawesi Utara ketika peneliti turun mengumpulkan data. Total rerata kunjungan pasien rawat jalan bulan September-November 2024 adalah 3.171 pasien. Dalam studi ini sampelnya sejumlah 100 orang yang ditentukan dengan *accidental sampling*. Sampel tergolong menjadi 2 bagian seperti untuk 50 pasien BPJS serta 50 pasien Non-BPJS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	BPJS		Non BPJS	
	n	%	n	%
Usia				
18-25 tahun (Remaja Akhir)	28	56,0	0	0
26-35 tahun (Dewasa Awal)	22	44,0	7	14,0
36-45 tahun (Dewasa Akhir)	0	0	17	34,0
46-59 tahun (Lansia Awal)	0	0	14	28,0
≥60 tahun (Manula)	0	0	12	24,0
Total	50	100,0	50	100,0
Jenis Kelamin				
Perempuan	28	56,0	23	46,0
Laki-laki	22	44,0	27	54,0
Total	50	100,0	50	100,0
Tujuan Poli				
Poli umum	5	10,0	21	42,0
Poli penyakit dalam	21	42,0	4	8,0
Poli psikiatri anak dan remaja	0	0	11	22,0
Poli bedah	8	16,0	1	2,0
Poli saraf	7	14,0	0	0
Poli kebidanan dan kandungan	1	2,0	5	10,0
Poli ortopedi	5	10,0	0	0
Poli mata	0	0	5	10,0

Poli gigi	0	0	3	6,0
Poli penyakit mulut	1	2,0	0	0
Poli anak	1	2,0	0	0
Poli ginjal hipertensi	1	2,0	0	0
Total	50	100,0	50	100,0

Distribusi responden dilihat dari tabel 1, menampilkan jika pasien dari kedua golongan didominasi berumur 26-35 tahun berjumlah total 29 responden dengan responden BPJS berjumlah 22 responden (44%) dan untuk responden Non BPJS berjumlah 7 responden (14%), dimana untuk kategori umur 26-35 tahun tergolong dewasa awal menurut (Depkes RI, 2009). Lalu dihasilkan mayoritasnya dari kaum perempuan yaitu berjumlah 51 responden dengan 28 responden peserta BPJS (56%) dan 23 responden peserta Non BPJS (46%). Dari tabel 1, menampilkan responden yang mengunjungi poli umum mendominasi dengan jumlah 26 responden dimana 5 responden peserta BPJS (10%) dan 21 kunjungan responden peserta Non BPJS (42%). Untuk tujuan poli paling sedikit yang didatangi responden adalah poli penyakit mulut, poli anak dan poli ginjal hipertensi dengan jumlah 1 responden peserta BPJS (2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS

Kepuasan Responden	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS	
	n	%	n	%
Puas	31	62,0	28	56,0
Kurang Puas	19	38,0	22	44,0
Total	50	100	50	100

Didapati dalam studi ini responden dengan kepesertaan BPJS menyatakan lebih puas sejumlah 31 responden (62%) dibandingkan dengan responden pasien non BPJS dengan 28 responden (56%).

Tabel 3. Hasil Output Uji Mann-Whitney U

No.	Kelompok Responden	Mean	Sig. (2-tailed)
1.	Pasien BPJS	51,35	
2.	Pasien Non BPJS	49,65	0,761

Dapat dilihat dari tabel 5 Uji *Mann-Whitney U Test* dipakai untuk mengamati apakah ada perbandingan kepuasan antar kedua golongan pasien. Dari analisanya, dihasilkan jika rerata tingkatan kepuasan pasien BPJS sekitar 51,35. Lalu yang Non-BPJS sekitar 49,65. Meskipun terdapat perbedaan rata-rata peringkat, namun perbedaan tersebut relatif kecil. Hasil uji statistik *Asymp. Sig. (2-tailed)* sejumlah 0,761 atau diatas 0.05 ($p = 0,761 > 0,05$), diasumsikan tidak ada perbandingan antar tingkat kepuasan antar kedua golongan pasien. Dimaknai H0 yaitu tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan antar peserta BPJS serta non-BPJS di RSUD Sulawesi Utara diterima.

Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Studi ini diselenggarakan sejak Januari - Maret tahun 2025 didahului dengan berbagai persiapan sebelum melakukan penelitian hingga tahap penyusunan hasil penelitian. Studi ini diselenggarakan di RSUD Sulawesi Utara dengan responden pasien BPJS serta Non-BPJS serta menggunakan metode *accidental sampling*. dari hasil penelitian yang didapatkan untuk karakteristik responden. Kategori umur dalam penelitian ini dibagi berdasarkan pembagian umum dari departemen kesehatan tahun 2009 (Depkes, 2009), yaitu Rentang usia tersebut meliputi beberapa tahapan perkembangan, yaitu: usia 18–25 tahun yang dikategorikan remaja akhir, 26–35 tahun yang dikategorikan dewasa awal, 36–45 tahun yang dikategorikan dewasa akhir, 46–59 tahun yang dikategorikan lansia awal, serta ≥ 60 tahun yang dikategorikan manula. Pembagian kategori ini digunakan untuk memberikan gambaran responden berdasarkan kelompok usia yang memiliki perbedaan dalam aspek biologis, psikologis, dan sosial. Mayoritas responden berdasarkan usia pada penelitian ini ada direntang 26-35 tahun dimana rentang umur ini termasuk dalam klasifikasi dewasa awal.

Mayoritas respondennya dalam studi ini yaitu perempuan. Didapat datanya sekitar 51 pasien dengan 28 (56%) pasien BPJS serta 23 (46%) pasien Non-BPJS. Ini relevan dari studi Resika (2024) yang dilaksanakan di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, total partisipan perempuan sejumlah 74 atau (74,0%) daripada laki-laki sejumlah 26 atau (26,0%).

Distribusi kunjungan responden berdasarkan poli tujuan di RSUD Sulawesi Utara menampilkan terdapatnya perbandingan pola kunjungan antar pasien BPJS serta Non-BPJS. Dari total 50 pasien BPJS, sebagian besar melakukan kunjungan ke poli penyakit dalam (42,0%), diikuti oleh poli bedah (16,0%), dan poli saraf (14,0%). Sementara itu, pasien Non BPJS paling banyak mengunjungi poli umum (42,0%) dan poli psikiatri anak dan remaja (22,0%), serta disusul oleh poli kebidanan dan kandungan dan poli mata dengan masing-masing 10,0%. Terdapat pula kunjungan pasien Non BPJS ke poli gigi (6,0%) dan poli bedah (2,0%). Beberapa poli seperti poli anak, poli penyakit mulut, dan poli ginjal hipertensi hanya dikunjungi oleh satu atau dua pasien BPJS (masing-masing 2,0%) dan tidak ada kunjungan dari pasien Non BPJS. Temuan ini mencerminkan variasi kebutuhan pelayanan medis antara kedua kelompok pasien BPJS maupun Non-BPJS pada fasilitas layanan medis ini.

Dari hasil studinya, dihasilkan tingkatan kepuasan pasien sekitar 31 pasien BPJS (62%) yang puas dengan mutu pelayanan yang ada di RSUD Sulawesi Utara. Sementara itu 28 pasien Non BPJS (56%) pun merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberi RSUD Sulawesi Utara.

2. Kepuasan Pasien BPJS

Adapun kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan yang dipakai dalam studi ini guna melihat kepuasan pasien pasien BPJS serta Non-BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sulawesi Utara.

Berdasarkan distribusi jawaban pada dimensi *reliability*, mayoritas responden pasien BPJS di RSUD Sulawesi Utara menyatakan puas hingga sangat puas terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Pada keempat pertanyaan yang dinilai meliputi prosedur penerimaan pasien, pemeriksaan dan perawatan, kedisiplinan jadwal pelayanan, serta prosedur pelayanan rawat jalan sebagian besar responden memberikan

penilaian positif (puas dan sangat puas). Hal ini menampilkan jika RS sudah melayani secara disiplin, cepat, tepat serta tidak berbelit-belit, selaras dengan harapan pasien.

Berdasarkan distribusi jawaban untuk kategori *responsiveness*, dominan pasien BPJS menyatakan puas yang sangat tinggi. Sekitar 72% responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan perawat serta dokter untuk menanggapi keluhan pasien dengan cepat, dan 74% sangat puas pada keakuratan data diberikan petugas. Selain itu, 80% responden menilai sangat puas atas pendampingan perawat saat pemeriksaan oleh dokter, serta 66% merasa sangat puas terhadap tindakan cepat saat pasien membutuhkan pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut telah menunjukkan sikap tanggap, informatif, dan responsif dalam melayani pasien BPJS.

Berdasarkan distribusi jawaban pada dimensi *assurance*, mayoritas responden pasien BPJS di RSUD Sulawesi Utara menyatakan sangat puas terhadap aspek jaminan dan kepercayaan yang diberikan tenaga kesehatan. Sekitar 76% responden menilai sangat puas terhadap kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan diagnosa, sementara 74% sangat puas terhadap pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan perawat, dokter, juga petugas lain. Selain itu, 64% partisipan merasa sangat puas pada jaminan kesembuhan dan rasa percaya terhadap pelayanan rawat jalan. Temuan ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah berhasil membangun rasa aman dan kepercayaan pasien melalui kompetensi serta profesionalisme tenaga medisnya.

Berdasarkan distribusi jawaban pada dimensi *empathy*, sebagian besar responden pasien BPJS di RSUD Sulawesi Utara menyatakan sangat puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberi petugas. Sekitar 72% partisipan puas pada perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pasien, termasuk pada keluhan keluarga pasien. Selain itu, 76% partisipan sangat puas pada perlakuan petugas yang adil tanpa membedakan status sosial atau kepesertaan BPJS. Sebanyak 72% responden juga menilai sangat puas terhadap komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah menunjukkan sikap empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang manusiawi, adil, dan komunikatif.

Berdasarkan distribusi jawaban pada dimensi *tangible*, mayoritas responden pasien BPJS di RSUD Sulawesi Utara merasa sangat puas terhadap aspek fisik dan penampilan pelayanan. Sekitar 73% partisipan beranggapan sangat puas pada sikap sopan serta ramah petugas rawat jalan. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan mendapat respon sangat puas dari 80% responden, sementara penataan ruang yang tertata baik dan mudah diakses dinilai sangat memuaskan oleh 74% responden. Selain itu, 72% responden juga merasa sangat puas terhadap kelengkapan dan kebersihan alat pemeriksaan, serta 74% sangat puas terhadap penampilan petugas yang rapi dan bersih. Temuan ini menampilkan jika pihak RS sudah menyediakan fasilitas fisik yang baik, bersih, dan nyaman serta menjaga penampilan profesional para petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Kepuasan Pasien Non BPJS

Dari distribusi pada dimensi *reliability*, sebagian besar responden pasien Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara memberikan penilaian positif terhadap keandalan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 56% responden menyatakan sangat puas terhadap rancangan penerimaan pasien yang tepat serta cepat, lalu 52% sangat puas terhadap layanan perawatan serta pemeriksaan yang tepat. Kedisiplinan agenda layanan rawat jalan juga

mendapat tanggapan sangat puas dari 48% responden, dan 60% menyatakan sangat puas pada prosedur yang tidak berbelit-belit. Secara keseluruhan, data ini menampilkan jika RS sudah sanggup melayani dengan andal, tepat waktu, dan sesuai harapan bagi pasien Non BPJS.

Dari distribusi pada dimensi *responsiveness*, mayoritas responden pasien Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketanggungan pelayanan. Sebanyak 62% responden sangat puas terhadap ketrampilan perawat serta dokter untuk merespons keluhan pasien secara cepat, serta 76% sangat puas pada data yang diberi petugas. Selain itu, 72% responden merasa sangat puas terhadap pendampingan perawat saat pemeriksaan dokter, serta 66% sangat puas terhadap kecepatan tindakan saat pasien membutuhkan pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa tenaga medis di rumah sakit telah responsif dan sigap dalam memberikan layanan kepada pasien Non BPJS.

Dari distribusi pada dimensi *assurance*, responden pasien Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek jaminan dan kepercayaan dalam pelayanan. Sekitar 68% responden sangat puas terhadap ketrampilan pekerja menjaga privasi diagnosa pasien, serta 70% sangat puas pada ketrampilan serta wawasan setiap petugas medis. Lalu, 68% partisipan merasa sangat puas pada keyakinan layanan serta jaminan kesembuhan, serta 70% sangat puas terhadap keterampilan tenaga medis. Temuan ini mencerminkan bahwa rumah sakit telah memberikan rasa aman dan kepercayaan yang tinggi melalui kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatannya.

Dari distribusi pada dimensi *empathy*, mayoritas responden pasien Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara merasa puas terhadap sikap perhatian dan kedulian petugas pelayanan. Sekitar 60% responden menyatakan sangat puas terhadap perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pasien, dan 68% sangat puas terhadap perhatian pada keluhan keluarga pasien. Selain itu, 70% sangat puas pada pelayanan yang tidak membedakan status sosial atau kepesertaan BPJS, serta 68% sangat puas terhadap komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Temuan ini menampilkan jika RS sudah melayani dengan empatik, adil, dan komunikatif kepada pasien Non BPJS.

Dari distribusi pada dimensi *tangible*, mayoritas responden pasien Non BPJS di RSUD Sulawesi Utara merasa sangat puas terhadap aspek fisik dan penampilan pelayanan. Sekitar 68% partisipan sangat puas pada sikap sopan serta ramah petugas rawat jalan. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan mendapat respon sangat puas dari 72% responden, sementara penataan ruang yang tertata baik dan mudah diakses dinilai sangat memuaskan oleh 72% responden. Selain itu, 74% responden merasa sangat puas terhadap kelengkapan dan kebersihan alat pemeriksaan, serta 74% juga merasa sangat puas terhadap penampilan petugas yang rapi dan bersih. Temuan ini mengindikasikan jika RS sudah menyediakan fasilitas fisik yang baik, bersih, dan nyaman serta menjaga penampilan profesional para petugas untuk melayani pasien.

4. Perbedaan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan antara Pasien BPJS dan Non BPJS

Dari uji *Independent Mann-Whitney U Test* dihasilkan sig sejumlah 0,761 yang mana nilai ini $> 0,05$ dimaknai H0 diterima atau tidak terdapat perbandingan kepuasan pasien pada mutu pelayanan ada di RSUD Sulawesi Utara. Dipertegas dari pendekatan teori RATER yang dikembangkan oleh Parasuraman yang mencakup lima dimensi utama

dalam mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu *reliability, assurance, tangibles, empathy*, dan *responsiveness*. Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka dasar dalam mengukur kepuasan pasien pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden baik dari kelompok BPJS maupun Non BPJS menyatakan sangat puas pada setiap dimensi RATER, yang menandakan bahwa rumah sakit telah memenuhi ekspektasi pasien untuk menyediakan layanan yang berkualitas.

Hasil yang didapat menampilkan komitmen RS dalam menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan kesehatan. Hasil survei salah satu pertanyaan kunci dalam penelitian ini terdapat pada dimensi *empathy* “layanan pada seluruh pasien tanpa memandang status sosial (status kepesertaan BPJS) serta lainnya” yang menampilkan jika 76% pasien BPJS serta 70% Non BPJS menyatakan sangat puas dengan layanan yang diterima mencerminkan bahwa Rumah Sakit Umum Provinsi Sulawesi Utara mampu memenuhi harapan seluruh pasien, tanpa membandingkan status sosial atau kepesertaan asuransi. Menurut peneliti sendiri dimensi empati dalam pelayanan kesehatan sangat penting, karena menciptakan kaitan yang positif antar pasien dengan pekerja medis, serta menambah pengalaman pasien secara keseluruhan. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pasien, rumah sakit tidak hanya sesuai kebijakan pelayanan kesehatan, namun berpartisipasi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan. Hal ini menjadi indikator positif jika RS berkomitmen untuk melayani secara adil dan merata, serta mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat secara luas.

Temuan ini selaras dengan prinsip *patient-centered care* (PCC), yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien, bukan semata pada prosedur medis atau administratif. *Patient-centered care* menuntut adanya kesetaraan dalam pelayanan untuk setiap pasien tanpa membedakan status ekonomi, sosial, maupun jenis kepesertaan, seperti BPJS atau Non BPJS (Epstein & Street, 2016). Dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi dan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien mutu antara kedua kelompok pasien, dibuat simpulan jika RSUD Sulawesi Utara telah berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip *patient-centered care* dalam praktik pelayanannya. Prinsip ini juga menjadi bagian dari usaha untuk mengembangkan mutu layanan sesuai amanat Kemenkes RI 2020, yang mengedepankan pelayanan yang adil, bermutu, dan tidak diskriminatif kepada seluruh lapisan masyarakat.

Hasilnya relevan dengan studi Samosir (2023) berjudul “Perbedaan Kepuasan Pasien Umum serta BPJS Pada Layanan RS Bhayangkara Kota Jambi” dihasilkan tidak ada bedanya kepuasan kedua golongan pasien pada layanan di RS ini. Dari pengujian *Mann-Whitney U Test*, dihasilkan sig 0,739 atau $> 0,05$ dimaknai tidak ada perbedaan signifikan atau diasumsikan layanan di RS Bhayangkara kota Jambi merata tanpa membandingkan golongan pasien. Lalu dari studi (Marfuah dkk, 2023) mendapatkan tidak ada perbandingan antar kedua golongan pasien atas layanan administrasi di RSU Indo Sehat Kebakkramat. Dari pengujian *chi-square* menghasilkan sig 0,290 $> 0,05$ atau tidak ada perbandingan antar kedua golongan pasien.

Tetapi hasil studinya tidak relevan dengan Prabanastiti (2018) dalam studi ini diselenggarakan di RSUD Sulawesi Utara, dihasilkan sig 0,761 atau diatas 0,05 mengindikasikan jika tidak ada perbedaan signifikan dari kepuasan pasien mutu pelayanan antara kedua kelompok pasien. Sebaliknya, di RSI Siti Aistah Madiun mendapatkan sig 0,01 atau dibawah 0,05, yang diasumsikan ada perbandingan signifikan

antar kedua golongan pasien. Cela ini menyoroti pentingnya karakteristik masing-masing rumah sakit dalam mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien pasien. Faktor-faktor seperti kebijakan rumah sakit, kualitas sumber daya manusia, serta fasilitas yang tersedia dapat berkontribusi pada perbedaan hasil kepuasan pasien.

5. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan studi ini ada disifat subjektif dari data yang dikumpulkan, yang didasarkan pada kepuasan pasien pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sulawesi Utara. Penilaian subjektif ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman pribadi, harapan, dan kondisi emosional pasien saat menerima pelayanan. Sehingga studi ini tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi objektif yang ada di lapangan. Meskipun kepuasan pasien pasien merupakan aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, penting untuk diakui bahwa data yang bersifat subjektif dapat mengandung bias dan tidak selalu dapat digeneralisasikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil studi yang didapat pasien rawat peserta BPJS serta Non BPJS merasa puas dengan mutu pelayanan RSUD Sulawesi Utara. Selain itu tidak adanya perbedaan kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sulawesi Utara yang diperuntukan bagi pasien BPJS serta Non-BPJS

Saran

Lalu penulis akan memberi saran yaitu:

1. Pihak RS dapat mempertahankan pemberian mutu pelayanan kepada pasien BPJS maupun Non BPJS karena sudah setara, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar semakin baik.
2. Melakukan penelitian serupa di rumah sakit atau wilayah lain guna memperoleh gambaran yang lebih luas dan representative tentang perbedaan kepuasan pasien. Selain itu, disarankan menggunakan uji statistik yang berbeda untuk dapat menunjukkan besarnya perbedaan, serta mempertimbangkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis berterima kasih pada dosen pembimbing atas arahan serta bimbingannya selama proses penyusunan penelitian ini, serta kepada orang tua, keluarga, dan sahabat atas dukungan moral dan doa yang selalu menyertai. Lalu penulis berterima kasih juga pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi serta RSUD Sulawesi Utara yang sudah mengizinkan peneliti melaksanakan studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, SW & Kamil, H 2019. Kaitan Karakter Mahasiswa Dari Tingkat Kepuasan Layanan Medis di RSPN Universitas Syiah Kuala Banda Aceh', Jurnal Mahasiswa FKEP Ilmiah, vol. 4, no. 2, hh. 73-82, dilihat 20 September 2023, .

- Ahmad, F. 2019. Dampak Perspektif Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pasien Puskesmas Titi Papan Kec Medan Deli Tahun 2019.
- Depkes RI. 2009. Klasifikasi Umur Dari DepKes RI. Diambil kembali dari <https://jica-libportal.go.jp/library/Archive/Indonesia/234i.pdf>
- Efriani, L, Dewi, KL & Marfuati, S. 2022. Kaitan Ciri Sosiodemografi Pada Kepuasan Layanan Farmasi di Apotek X Kab Cirebon', Journal Borneo Pharmascientechn, no. 2, vol. 6, dilihat 23 September 2024, hh. 94-98
- Epstein, R. M., & Street, R. L. 2016. Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering. National Cancer Institute. <https://healthcaredelivery.cancer.gov/pcc/>
- Hayaza Y. 2013. Analisa kepuasan pasien atas mutu layanan puskesmas surabaya utara. Jurnal Ilmiah Vol.2 No.2.
- Kementerian Kesehatan RI. 2019. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2019. Prasarana Layanan Medis. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Kebijakan menkes RI No 14 Tahun 2020 mengenai kebijakan layanan standar di RS*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kolibu, F. 2021. *Manajemen Rumah Sakit*, Major, Manado.
- Korompis, G. 2021. ‘Buku Ajar Jaminan Kesehatan Nasional’, *CV. Patra Media Grafindo bandung*, 2(18), p. 189.
- Marfuah, F. F., Wariyanti, A. S. and Sutrisno, T. A. 2023. ‘Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS serta Non BPJS Pada Layanan Administrasi Di RSU Indo Sehat Kebakkramat’, Journal Indonesian of Information Health Management.
- Nusa, M., Maramis, F. R. R., & Korompis, G. E. C. 2018. Kaitan Karakter Peserta JKN-KIS dengan Kepuasan Layanan di Puskesmas Kombos Kota Manado. Kesmas, 7(5), 1–7.
- Pakpahan, M, Siregar, D, Susilawaty, A, Tasnim, Mustar, Ramdani, R, dkk. 2021. Perilaku serta Promosi Kesehatan, Kita Menulis, Yayasan Medan.
- Kebijakan Menkes RI No 03 Tahun. 2020. mengenai Perizinan & Klasifikasi Rumah Sakit
- Kebijakan Menkes RI No 28 Tahun. 2014. Mengenai Acuan Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- PP No 12 Tahun. 2013. mengenai Jaminan Kesehatan
- Pertiwi, A. 2017. ‘Analisa Perbandingan Mutu Layanan Pasien Bpjs serta Umum Pada Kepuasan Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta’, *Jurnal Dayasaing Manajemen*, 18(2), pp. 113–121. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508.
- Pohan. 2007. “Kepastian Kualitas Layanan Medis”. Egc. Available at: <https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC>.
- Prabanastiti, S. 2018. *Analisa Perbandingan Perspektif Pada Kualitas Layanan Antar Pasien BPJS serta Non-BPJS di RSI Siti Aisyah Madiun*, Stikes Bhakti Husada Muliya Madiun.
- Resika. 2024. Kaitan antar pendidikan serta gender pada kepuasan pasien di RSU

GMIM Pancaran Kasih Manado. Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi.

- Respati, S. A. 2016. Kaitan Kualitas Layanan Medis dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014. In Jurnal Kesehatan Masyarakat (VISIKES) (Vol. 15, Issue 1). <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/1396>
- Riyanto, A. 2011. Analisa serta Olah Data Nuha Medika, Kesupansehatan, Yogyakarta
- Samosir, N. R. 2023. ‘Perbandingan Kepuasan Pasien Umum serta Bpjs pada layanan medis di RS Bhayangkara Kota Jambi’. Universitas Jambi.
- Sari, K., Megawati and Ahmad., H. 2023. ‘Aspek yang mendampaki kualitas layanan pada kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik RSU Kota Padang
- Sirait, N. 2021. *Kajian Komparasi Antar Pasien BPJS serta Non-BPJS pada kualitas layanan di Puskesmas Setia Janji*, Sumatera Utara, Universitas Islam Negeri Medan.
- Sudirman. 2023. Manajemen Mutu, Gunadarma University.
- UU RI No 17 Tahun. 2023. Tentang Kesehatan
- Aplikasi Dewan Jaminan Sosial Nasional Sistem Monitoring Terpadu (SISMONEV DJSN) (<http://sismonev.djsn.go.id/sismonev.php>).
- Yunita, N., Husin and Ningsih, E. R. (2023) ‘Kepuasan Pasien Pemakai Sistem Online Administrasi Rawat Jalan, pp. 1–64.
- Zulfahmidah, Z. and Rahman, R. A. (2021) ‘Kepuasan Pasien Atas Layanan di Puskesmas Sendana’, *Indonesian Journal of Health*, 2(01), pp. 8–17. doi: 10.33368/inajoh.v2i1.28.