

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON
BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA
dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

ZARRA OZZI ANNISA
J 410 131 039

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON
BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA
dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

PUBLIKASI ILMIAH

Disusun Oleh :

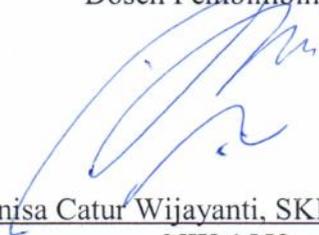
ZARRA OZZI ANNISA
J 410 131 039

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing I


Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM.
NIK.0495

Dosen Pembimbing II


Anisa Catur Wijayanti, SKM.M.Epid
NIK.1552

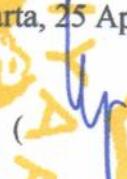
HALAMAN PENGESAHAN

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL

Disusun Oleh : ZARRA OZZI ANNISA
NIM : J410131039

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada Tanggal 23 April 2016 dan telah diperbaiki sesuai masukan Tim Penguji,

Surakarta, 25 April 2016

Ketua Penguji : Ibnu Mardiyoko, SKM.,MM ()
Anggota Penguji I : Anisa Catur Wiyayanti, SKM.,M.Epid ()
Anggota Penguji II : Sri Darnoto, SKM, MPH ()

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Suwaji, M.Kes)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 27 April 2016



Zarra Ozzi Annisa
J 410 131 039

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON
BPJS PADA MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN UDARA
dr. S. HARDJOLUKITO BANTUL**

Zarra Ozzi Annissa¹, Ibnu Mar diyoko², Anisa Catur Wijayanti³

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan bagian Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul. Metode penelitian ini induktif komparatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah dengan menggunakan rata-rata kunjungan pasien yang terdaftar dipendaftaran sebesar 523 pasien, cara pengambilan sampel dengan *proporsional sampling* sebanyak 202 responden. Uji statistik menggunakan *Mann-Whitney U Test* dengan bantuan program statistik pada komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan tingkat kepuasan pasien non BPJS di RSPAU dr. S. Hardjolukito (p value = 0,000)

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien BPJS dan Non BPJS, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

The hospital as a public service institutions that are affected by the development of health science, technological progress and socio-economic life of society should be able to improve service quality and satisfy customers. The purpose of this study was to determine differences in the level of patient satisfaction BPJS and non BPJS on service quality registration section RSPAU dr. S. Hardjolukito Bantul. The inductive method comparative study with cross sectional approach. The population is to use the average stay of patients enrolled in regristation of 523 patients, how sampling by proportional sampling of 202 respondents. Statistical test using the Mann-Whitney U Test with the help of statistical program on the computer. The results showed that there are differences in the level of patient satisfaction with the level of patient satisfaction BPJS and non BPJS in RSPAU dr. S. Hardjolukito (p value = 0.000)

Keywords: Satisfaction, Patient BPJS and Non BPJS, Quality of Service

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia baik masyarakat, swasta, maupun pemerintah (Depkes RI, 2007). Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Saifuddin, 2006).

Kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yaitu di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Saifudin, 2006). Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Pelayanan kesehatan dijamin langsung oleh asuransi kesehatan, di Indonesia ada berbagai macam asuransi kesehatan yakni: ASKES, Jamkesmas, Jamkesda, Jamsostek dan lain sebagainya. Asuransi kesehatan ASKES biasanya digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS), asuransi kesehatan lainnya biasanya digunakan oleh Non PNS walaupun tidak menutup kemungkinan PNS menggunakan asuransi kesehatan selain ASKES ataupun sebaliknya.

Mulai tanggal 1 Januari 2014, Indonesia melakukan perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), dimana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2014 sampai dengan 2019 akan ditanggung biaya kesehatannya. Adapun penyelenggara jaminan kesehatan nasional ini diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Untuk mempersiapkan beroperasinya BPJS Kesehatan tanggal 1 Januari 2014 dan tercapainya Jaminan Kesehatan Nasional (INA-Medicare) untuk seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019, telah disepakati 8 sasaran pokok yang akan dicapai pada tahun 2014 yaitu (1) tersusunnya seluruh peraturan pelaksanaan yang diperlukan, (2) beroperasinya BPJS Kesehatan sesuai UU 24/2011, (3) paling sedikit 121,6 juta penduduk dijamin melalui BPJS Kesehatan, (4) manfaat medis Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN) yang dikelola BPJS sama untuk seluruh peserta sedangkan untuk manfaat non medis masih ada perbedaan, (5) disusunnya rencana aksi pengembangan fasilitas kesehatan dan implementasinya secara bertahap, (6) paling sedikit 75% peserta puas dengan layanan BPJS Kesehatan, (7) paling sedikit 75% fasilitas kesehatan puas dengan layanan BPJS Kesehatan, dan (8) pengelolaan keuangan BPJS Kesehatan terlaksana secara transparan, efisien, dan akuntabel (Kemenkes RI, 2012).

BPJS kesehatan merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

Tempat penerimaan pasien (TPP) sebagai salah satu unit terdepan, memberikan pelayanan kepada pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan perawatan yang dibutuhkan pasien. Dapat dikatakan bahwa didalam tata cara penerimaan pasien inilah seorang pasien mendapatkan kesan yang baik ataupun tidak baik dari pelayanan rumah sakit. Jika pelayanan yang didapat oleh pasien sesuai dengan yang diharapkan maka pasien mendapatkan kepuasan sehingga pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (DepKes RI, 1997).

Menurut hasil observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara (RSPAU) Dr. S. Hardjolukito Bantul bulan Februari 2016 pasien BPJS: 9.580 orang dan pasien Non BPJS: 3.360 orang. Pelayanan di tempat pendaftaran tersedia 3 loket pelayanan yakni 2 loket untuk pasien BPJS dan 1 loket pasien Non BPJS. Padahal jumlah pasien BPJS cukup banyak sehingga mengakibatkan antrian yang sangat lama. Saat peneliti menemui 10 orang pasien BPJS dan 10 pasien Non BPJS yang akan melakukan Pendaftaran di Rumah Sakit. Dari 10 pasien BPJS, 7 diantaranya mengeluhkan tentang prosedur pelayanan dirumah sakit yang berbelit-belit, sikap petugas yang tidak sabar dan tidak tanggap. Pasien merasakan bahwa petugas kesehatan kurang memperhatikan keluhan pasien dan keluarganya, dan 3 diantaranya merasa cukup puas. Sedangkan 10 pasien Non BPJS, 8 diantaranya merasakan pelayanan yang optimal dan 2 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Perbedaan Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian induktif komparatif dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS dan Non BPJS yang mendaftar di Pendaftaran pada bulan Maret-April 2016 dengan jumlah populasi per hari BPJS 311 dan pasien Non BPJS 212 rata-rata populasinya adalah sebesar 523 pasien. Adapun penghitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Kothari, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 202 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *propotional sampling*. Dari sampel sebanyak 202 responden, dilakukan perhitungan sampel antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan menggunakan rumus sugiyono, dan diperoleh 102 responden pengguna BPJS dan 82 Responden pengguna Non BPJS.

Analisis data menggunakan Analisis Univariat didapatkan dari menghitung jumlah responden sesuai dengan indikator yang diteliti dengan skala *Likert*. Analisis Bivariat sebelum analisis univariat terlebih dahulu melakukan Uji normalitas skor tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada penelitian ini menggunakan rumus uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program statistik. Kaidah pengambilan keputusan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* adalah sebagai berikut:

Jika $Z < (0,05)$, maka data berdistribusi normal.

Jika $Z > (0,05)$, maka data berdistribusi tidak normal

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 0,068 dan pasien non BPJS sebesar 0,074. Nilai keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS berdistribusi normal.

Maka untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan di bagian pendaftaran RSPAU Dr. S. Harjolukito Bantul, data penelitian yang diperoleh dianalisis dengan uji *Mann-Whitney U Test* dengan bantuan program statistik pada komputer. Pengambilan keputusan hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan tingkat signifikan (nilai p), yaitu :

- a. Jika nilai $p > 0,05$ maka H_a ditolak.
- b. Jika nilai $P < 0,05$ maka H_a diterima.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Di RSP AU Dr. S. Hardjolukito Januari 2016

Karakteristik	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS		
	N	%	N	%	
Umur					
20-29 tahun	32	26,7	19	23,2	51
30-39 tahun	41	34,2	21	25,6	62
40-49 tahun	27	22,5	23	28	50
50-59 tahun	14	11,7	16	19,5	30
60-69 tahun	6	5	3	3,7	9
Jenis Kelamin					
Laki-laki	32	26,7	27	32,9	59
Perempuan	88	73,3	55	67,1	143
Pendidikan					
Dasar (SD/SMP)	21	17,5	27	32,9	48
Menengah (SMA/SMK)	68	56,7	35	42,7	103
Tinggi (D3/PT)	31	25,8	20	24,4	51
Pekerjaan					
PNS/TNI/POLRI	12	10	0	0	12
Pegawai Swasta	37	30,8	10	12,2	47
Wiraswasta	13	10,8	14	17,1	27
Buruh/Petani	12	10	21	25,6	33
IRT	46	38,3	37	45,1	83
Frekuensi Kunjungan					
1-3 kali	27	22,5	34	41,5	61
4-6 kali	65	54,2	41	50	106
7-9 kali	28	23,3	7	8,5	35

Sumber: Data primer diolah, 2016

Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristiknya menunjukkan bahwa sebagian besar responden BPJS berusia antara 30-39 tahun sedangkan responden non BPJS mayoritas berusia 40-49 tahun (28%). Dilihat dari jenis kelaminnya, baik pasien BPJS maupun non BPJS mayoritas adalah perempuan yaitu masing-masing 73,3% dan 67,1%. Menurut tingkat pendidikannya, 56,7%

pasien BPJS dan 42,7% pasien non BPJS berpendidikan menengah atau setingkat SMA/SMK. Sedangkan berdasarkan pekerjaannya, dapat diketahui bahwa 38,3% pasien BPJS dan 45,1% pasien non BPJS adalah ibu rumah tangga.

2. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini diukur melalui dimensi pelayanan kesehatan yang meliputi; *reliability, responsiveness, assurance, tangibels dan empathy*. Berdasarkan analisis deskriptif, tingkat kepuasan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Di RSP AU Dr. S. Hardjolukito Januari 2016

Tingkat Kepuasan	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS		
	N	%	N	%	
Tinggi	88	73,3	1	1,2	89
Sedang	31	25,8	75	91,5	106
Rendah	1	0,8	6	7,3	7

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa responden di RSP AU Dr. S. Hardjolukito mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (73,3%) pada pasien BPJS. Sedangkan mayoritas responden pasien non BPJS mayoritas memiliki tingkat kepuasan yang sedang (91,5%).

Berdasarkan dimensi pengukurannya, tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada bagian pendaftaran RSP AU Dr. S. Hardjolukito masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSP AU Dr. S. Hardjolukito Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Aspek-aspek Kepuasan	Kepuasan Pasien BPJS						Nilai rerata	Kategori	
	Tinggi		Sedang		Rendah				
	N	%	N	%	N	%			
Kehandalan	84	70	29	24,2	7	5,8	120	79,92	Tinggi
Ketanggapan	62	51,7	50	41,7	8	6,7	120	88,81	Sedang
Jaminan	67	55,8	49	40,8	4	3,3	120	87,09	Sedang
Sikap dan Penampilan	92	76,7	25	20,8	3	2,5	120	76,87	Tinggi
Sikap Peduli	79	65,8	39	32,5	2	1,7	120	82,03	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2016

Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa pada setiap aspek pengukuran kepuasan, mayoritas pasien BPJS memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Pada aspek kehandalan misalnya, 70% pasien BPJS menyatakan kepuasan yang tinggi begitu juga pada aspek ketanggapan yaitu sebesar 51,7%, pada aspek jaminan sebesar 55,8%, aspek sikap dan penampilan 76,7% dan 65,8% pada aspek sikap peduli.

b. Kepuasan Pasien Non BPJS Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS di RSP AU Dr. S. Hardjolukito Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Aspek-aspek Kepuasan	Kepuasan Pasien Non BPJS						Nilai rerata	Kategori	
	Tinggi		Sedang		Rendah				
	N	%	N	%	N	%			
Kehandalan	11	13,4	68	82,9	3	3,7	82	133,08	Sedang
Ketanggapan	17	20,7	56	68,3	9	11	82	120,07	Sedang
Jaminan	17	20,7	60	73,2	5	6,1	82	122,59	Sedang
Sikap dan Penampilan	14	17,1	59	72	9	11	82	137,55	Sedang
Sikap Peduli	16	19,5	60	73,2	6	7,3	82	129,99	Sedang

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa pada setiap aspek, mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan sedang. Pada aspek kehandalan, 82,9% pasien non BPJS menyatakan kepuasan yang sedang pada pelayanan pendaftaran di RSP AU Dr. S.

Hardjolukito dan disusul 68,3% pada aspek ketanggapan, 73,2% pada aspek jaminan dan aspek sikap peduli serta 72% pada aspek sikap dan penampilan.

c. Tabel Silang Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 5. Tabel Silang Karakteristik Responden dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

Karakteristik	Kepuasan Pasien BPJS						
	Tinggi		Sedang		Rendah		
	N	%	N	%	N	%	
Umur							
20-29	22	18,3	10	8,3	0	0	32
30-39	31	25,8	10	8,3	0	0	41
40-49	20	16,7	7	5,8	0	0	27
50-59	10	8,3	3	2,5	1	0,8	14
60-69	5	4,2	1	0,8	0	0	6
Jenis Kelamin							
Laki-laki	25	20,8	7	5,8	0	0	32
Perempuan	63	52,5	24	20	1	0,8	87
Pendidikan							
Dasar(SD/SMP)	15	12,5	5	4,2	1	0,8	21
Menengah (SMA/SMK)	50	41,7	18	15	0	0	68
Tinggi (D3/PT)	23	19,2	8	6,7	0	0	31
Pekerjaan							
PMS/TNI/POLRI	8	6,7	4	3,3	0	0	12
Pegawai Swasta	26	21,7	11	9,2	0	0	37
Wiraswasta	11	9,2	2	1,7	0	0	13
Buruh/Tani	9	7,5	2	1,7	1	0,8	12
IRT	34	28,3	12	10	0	0	46
Jumlah Kunjungan							
1-3 kali	21	17,5	5	4,2	1	0,8	27
4-6 kali	52	43,3	13	10,8	0	0	65
9-12 kali	15	12,5	13	10,8	0	0	28

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel silang karakteristik dengan tingkat kepuasan di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien BPJS menyatakan kepuasan yang tinggi dengan pelayanan pendaftaran di RSP AU dr. S Hardjolukito yakni sebesar 73,3%. Dari jumlah responden yang tingkat kepuasannya tinggi tersebut diketahui 31 (25,8%) diantaranya berumur antara 30-39 tahun. Dari jenis kelaminnya, mayoritas pasien BPJS yang memiliki kepuasan tinggi berjenis kelamin perempuan (52,5%).

Sementara itu, berdasarkan kategori pendidikan responden, kepuasan tinggi didominasi oleh responden yang berpendidikan menengah (SMA/SMK) yakni sebesar (41,7%). Dari sisi pekerjaan, tingkat kepuasan tinggi sebagian besar dialami oleh pasien yang berprofesi ibu rumah tangga yakni sebesar 28,3%. Sedangkan dilihat dari jumlah kunjungannya, sebagian besar pasien BPJS yang memiliki tingkat kepuasan tinggi telah berkunjung sebanyak 4-6 kali (43,3%).

d. Tabel Silang Karakteristik dan Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS

Tabel 6. Tabel Silang Karakteristik Responden dan Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS

Karakteristik	Kepuasan Pasien Non BPJS						
	Tinggi		Sedang		Rendah		
	N	%	N	%	N	%	
Umur							
20-29	1	1,2	17	20,7	1	1,2	19
30-39	0	0	19	23,2	2	2,4	21
40-49	0	0	21	25,6	2	2,4	23
50-59	0	0	15	18,3	1	1,2	16
60-69	0	0	3	3,7	0	0	3
Jenis Kelamin							
Laki-laki	0	0	27	32,9	0	0	27
Perempuan	1	1,2	48	58,5	6	7,3	55
Pendidikan							
Dasar(SD/SMP)	0	0	25	30,5	2	2,4	27
Menengah (SMA/SMK)	0	0	32	39	3	3,7	35
Tinggi (D3/PT)	1	1,2	18	22	1	1,2	20
Pekerjaan							
PMS/TNI/POLRI	0	0	0	0	0	0	0
Pegawai Swasta	0	0	10	12,2	0	0	10
Wiraswasta	1	1,2	13	15,9	0	0	14
Buruh/Tani	0	0	19	23,2	2	2,4	21
IRT	0	0	33	40,2	4	4,9	37
Jumlah Kunjungan							
1-3 kali	1	1,2	30	36,6	3	3,7	34
4-6 kali	0	0	39	47,6	2	2,4	41
7-9 kali	0	0	6	7,3	1	1,2	7

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel silang karakteristik dengan tingkat kepuasan di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien Non BPJS menyatakan kepuasan yang sedang

dengan pelayanan pendaftaran di RSP AU dr. S Hardjolukito yakni sebesar 91,5%. Dari jumlah responden yang tingkat kepuasannya tinggi tersebut diketahui 21 (25,6%) diantaranya berumur antara 40-49 tahun. Dari jenis kelaminnya, mayoritas pasien Non BPJS yang memiliki kepuasan sedang berjenis kelamin perempuan (58,5%). Sementara itu, berdasarkan kategori pendidikan responden, kepuasan sedang didominasi oleh responden yang berpendidikan menengah (SMA/SMK) yakni sebesar (39%). Dari sisi pekerjaan, tingkat kepuasan sedang sebagian besar dialami oleh pasien yang berprofesi ibu rumah tangga yakni sebesar 40,2%. Sedangkan dilihat dari jumlah kunjungannya, sebagian besar pasien Non BPJS yang memiliki tingkat kepuasan sedang telah berkunjung sebanyak 4-6 kali (47,6%).

B. Analisis Bivariat (Uji Hipotesis)

Analisa *bivariat* dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dengan pasien non BPJS yang memanfaatkan layanan kesehatan di RSP AU dr. S. Hardjolukito. Analisis penelitian ini berdasar pada uji komparatif dengan uji hipotesis mengacu pada rumus *Mann-Whitney-Wilcoxon* (MWW) atau lebih dikenal dengan uji U.

1. Perbedaan Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Pengukurannya

Tabel 7. Hasil Uji U (*Mann Whitney*) Berdasarkan Aspek-aspek Pengukuran Kepuasan antara Pasien BPJS dan Non BPJS di RSP AU dr. S. Hardjolukito

Dimensi Kepuasan	Nilai Mean rank Pasien BPJS	Nilai Rentang	Nilai Mean rank Pasien Non BPJS	Nilai U	sig (2-tailed)
Kehandalan	79,92	53,16	133,08	2330,5	0,000
Ketanggapan	88,81	31,26	120,07	3397	0,000
Jaminan	87,09	35,5	122,59	3190,5	0,001
Sikap dan Penampilan	76,87	60,68	137,55	19645	0,000
Sikap Peduli	82,03	47,96	129,99	2584	0,000
Rata-Rata	82,94	45,71	128,65		

Sumber: Data primer diolah, 2016

Perbedaan tingkat kepuasan responden BPJS dan non BPJS berdasarkan aspek-aspek pengukurannya dapat diketahui dari tabel 5.7 dengan uraian sebagai berikut:

- a. Aspek Kehandalan: nilai *sig (2-tailed)* pada aspek kehandalan adalah sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian berarti H_0 ditolak yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada aspek kehandalan antara pasien BPJS dan non BPJS.
- b. Aspek Ketanggapan: nilai *sig (2-tailed)* pada aspek ketanggapan adalah sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian berarti H_0 ditolak yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada aspek ketanggapan antara pasien BPJS dan non BPJS.
- c. Aspek jaminan: nilai *sig (2-tailed)* pada aspek jaminan adalah sebesar 0,000($< 0,05$). Dengan demikian berarti H_0 ditolak yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada aspek jaminan antara pasien BPJS dan non BPJS.
- d. Aspek sikap dan penampilan: nilai *sig (2-tailed)* pada aspek sikap dan penampilan adalah sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian berarti H_0 ditolak yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada aspek sikap dan penampilan antara pasien BPJS dan non BPJS.
- e. Aspek sikap peduli: nilai *sig (2-tailed)* pada aspek sikap peduli adalah sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian berarti H_0 ditolak yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada aspek sikap peduli antara pasien BPJS dan non BPJS.

2. Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kategori Pasien

Tabel 8. Hasil Uji *U (Mann Whitney)*

Variabel Penelitian	Nilai <i>U</i>	<i>sig (2-tailed)</i>
Tingkat Kepuasan	1316,5	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2016

Kaidah pengambilan keputusan analisis ini adalah jika $sig p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sebaliknya bila $sig p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Bentuk hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_0 : tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

H_a : ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

Oleh karena hasil nilai $sig p < 0,05$ maka kesimpulannya H_0 ditolak, artinya bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan tingkat kepuasan pasien non BPJS di RSP AU dr. S. Har

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan non BPJS pada pelayanan pendaftaran di RSP AU dr. S. Hardjolukito dapat disimpulkan bahwa:

1. Mayoritas pasien BPJS di RSP AU dr. S. Hardjolukito berusia 30-39 tahun (34,2%), berjenis kelamin perempuan (73,3%), berpendidikan menengah atau setingkat SMA/SMK (56,7%), IRT (38,3%) dan sudah melakukan kunjungan 4-6 kali (54,2%). Demikian juga pada pasien non BPJS secara umum memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda, yaitu sebagian besar berumur 40-49 tahun (28%), berjenis kelamin perempuan (67,1%), berpendidikan menengah (42,7%), sebagai IRT (45,1%) dan sudah melakukan kunjungan sebanyak 4-6 kali (50%).
2. Pasien BPJS sebagian besar (73,3%) menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan pendaftaran di RSP AU dr. S. Hardjolukito dengan nilai tertinggi pada aspek sikap dan penampilan (76,7%) sedangkan pasien non BPJS sebagian menyatakan tingkat kepuasannya sedang (91,5%) dengan nilai tertinggi ada pada aspek kehandalan (82,9%).

3. Berdasarkan uji *Mann-Whitney U Test*, diperoleh nilai $p= 0,000$ sehingga $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non BPJS pada pelayanan pendaftaran di RSP AU dr. S. Hardjolukito.

B. Saran

1. Diharapkan Rumah Sakit Pusat AU dr. S. Hardjolukito tetap dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada pasien yang dirasakan sudah baik. Selain itu, diharapkan RSP AU dr. S. Hardjolukito senantiasa menjaga hubungan baik kepada pasien tanpa membedakan pasien BPJS dan pasien Non BPJS.
2. Rumah Sakit Pusat AU dr. S. Hardjolukito juga tidak cepat puas dan terus berusaha meningkatkan berbagai upaya konkrit agar kepuasan pasien tetap terjaga dengan melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, baik melalui pengamatan langsung dilapangan maupun melalui penelitian-penelitian yang komprehensif.
3. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dengan jalan meningkatkan kemampuan petugas kesehatan terutama di Bagian Pendaftaran dalam hal pemberian pelayanan khususnya kepada pasien Non BPJS, agar pasien merasa puas dengan pelayanan RSPAU dr. S. Hardjolukito Bantul. Mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan minat pasien untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di RSPAU dr. S. Hardjolukito Bantul. Mutu pelayanan yang perlu diperbaiki adalah pada aspek *Reability* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan). Pada dimensi ini pemberian pelayanan kepada pasien, petugas harus lebih terampil dan cekatan, petugas harus bisa bersikap sabar dan tanggap, dan yang perlu ditingkatkan lagi adalah pelayanan kepada pasien di RSPAU dr. S. Hardjolukito Bantul.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2003. *Manjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Kesehatan RI. 1994. *Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*, Depkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*, DepKes RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Balitbang Depkes RI.
- Gerson, R.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Kementrian Kesehatan RI, 2012. *Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotter, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Oliver dan Lyn. 2006. *Teori dan Praktek Keperawatan, Pendekatan Integral pada Aduhan Pasien*. Jakarta: ECG
- Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Saifuddin, AB. 2006. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.
- Wiratna, V. 2012. *SPSS untuk paramedis* . Yogyakarta: Penerbit Gava Media