



ANALISIS TINGKAT PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SITI RAHMAH PADANG TAHUN 2025

ANALYSIS OF THE DIFFERENCE IN SATISFACTION LEVEL OF BPJS PATIENTS AND NON BPJS PATIENTS TOWARDS THE QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES AT SITI RAHMAH ISLAMIC HOSPITAL IN PADANG IN 2025

Erlinengsih^{1*}, Dessy Angraini²

¹² Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammad Natsir

* Corresponding Author: erlinengsih24@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah seorang pasien mendapatkan pelayanan dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance*. Dari wawancara beberapa pasien rawat jalan dan juga dari komplain yang masuk melalui google didapatkan ada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan terutama pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien non BPJS terhadap mutu pelayanan di rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan pasien BPJS 60 orang dan pasien Non BPJS 40 orang yang diambil secara *purposive random sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner. Hasil penelitian ini dianalisa menggunakan Uji Chi Square. Hasil analisisnya didapatkan bahwa Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan RSI Siti Rahmah yaitu 60,0%, sedangkan pasien Non BPJS Tingkat kepuasan 27,5%. Hasil uji statistik menyatakan nilai P-value adalah 0,001 sehingga terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pasien BPJS, Pasien Non BPJS, Dimensi Mutu pelayanan, Rawat jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of feeling that arises after a patient receives service with what is expected. The level of patient satisfaction is assessed based on 5 (five) dimensions of service quality consisting of *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, and *assurance*. From interviews with several outpatients and also from complaints received via Google, it was found that there was patient dissatisfaction with outpatient services, especially BPJS patients. This study aims to determine whether there is a difference in the level of satisfaction between BPJS patients and non-BPJS patients regarding the quality of outpatient services at the Siti Rahmah Islamic Hospital, Padang. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. The number of samples was 100 people with 60 BPJS patients and 40 Non-BPJS patients who were taken by purposive random sampling. This study was conducted by providing questionnaires. The results of this study were analyzed using the Chi Square Test. The results of the analysis showed that the level of satisfaction of BPJS patients with the quality of outpatient services at RSI Siti Rahmah was 60.0%, while the level of satisfaction of Non-BPJS patients was 27.5%. The results of the statistical test stated that the P-value was 0.001 so that there was



a difference in the level of satisfaction of BPJS and Non-BPJS patients towards the quality of service in outpatient RSI Siti Rahmah Padang.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS Patients, Non-BPJS Patients, Dimensions of Service Quality, Outpatient

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 5 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial akan mengambil alih beberapa lembaga jaminan sosial di Indonesia, khususnya lembaga penjaminan organisasi yang dahulu bernama Askes Indonesia telah mengalami transformasi dan kini bernama BPJS Kesehatan. BPJS bertujuan untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menawarkan solusi yang lebih baik di bidang pendanaan layanan kesehatan, mulai dari layanan tingkat dasar hingga layanan luar biasa. BPJS Kesehatan adalah badan resmi yang diakui dan didirikan untuk menyelenggarakan program BPJS Kesehatan dan jaminan kesehatan yang secara luas diakui sebagai inisiatif asuransi kesehatan terkemuka secara global. Penegakan tersebut didukung bukti empiris, jumlah masyarakat yang terdaftar dalam program BPJS per 31 Desember 2022 mencapai angka 248.771.083 peserta. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang pesat dibandingkan dengan tahun 2021. Program jaminan kesehatan di Indonesia merupakan upaya kolaborasi antara pemerintah dan swasta, di mana dibangun suatu sistem asuransi. Upaya yang dilakukan Pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik, tidak terbatas terkait pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap pengetahuan dan

keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Pohan dalam Gustini, 2010).

Menurut Kusumapradja R dan Ni Putu (2013,68) Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Sikap positif akan berpengaruh kepada kepuasan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (Kusumapradja, dkk, 2013:68)

Dari penelitian terdahulu, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aisah Ayu Nur Pertiwi, 2016) di unit rawat jalan RSUD Kota Surakarta terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien umum dengan pasien BPJS pada dimensi mutu pelayanan. Selanjutnya penelitian (Yudo Kurniawan, dkk, 2015) di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya juga terdapat perbedaan nyata antara pelayanan pasien umum dan pasien BPJS berdasarkan dimensi mutu pelayanan. Selanjutnya penelitian dari Evi Sihan Murdewanti (2014) di unit rawat jalan RS Tugu Ibu yaitu pasien umum dan pasien BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

oleh rumah sakit berdasarkan dimensi pelayanan.

Data awal yang diambil selama 6 (enam) bulan terakhir dari bulan Juli 2024 sampai dengan bulan Desember 2024 di RSI Siti Rahmah didapatkan bahwa pasien umum pada bulan Juli sebanyak 1711 pasien, pasien BPJS sebanyak 11593 pasien, pada bulan Agustus pasien umum sebanyak 1563 pasien, pasien BPJS sebanyak 10958 pasien, pada bulan September pasien umum sebanyak 1647 pasien, pasien BPJS sebanyak 10978 pasien, pada bulan Oktober pasien umum sebanyak 1736, pasien BPJS sebanyak 11551, pada bulan November pasien umum sebanyak 1559, pasien BPJS sebanyak 10911, dan pada bulan Desember pasien umum sebanyak 1611, pasien BPJS sebanyak 10262,

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan RSI Siti Rahmah

terdapat beberapa keluhan pasien di rumah sakit salah satunya pelayanan yang diberikan kepada pasien kurang memuaskan bagi pasien BPJS.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RSI Siti Rahmah tahun 2025.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan *Purposive Random Sampling* yaitu pasien Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang berjumlah 60 pasien BPJS dan 40 pasien Non BPJS. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner. Hasil penelitian dianalisa dengan menggunakan uji Chi-Square.

HASIL

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang

Usia	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS	
	Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Persentase
17- 40	22	36,7%	30	75,0%
41-60	33	55,0%	10	25,0%
>60	5	1,7%	0	0%
Total	60	100%	40	100%

Dari tabel 5.1 dapat diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan usia yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang. Usia

responden tertinggi pasien BPJS adalah 41-60 tahun (55,0%) dan pasien Non BPJS usia tertinggi adalah 17-40 tahun (75,0%)

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang

Jenis Kelamin	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS	
	Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	26	43,3%	16	40,0%
Perempuan	34	56,7%	24	60,0%
Total	60	100%	40	100%

Dari tabel 5.2 diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak untuk pasien BPJS adalah jenis

kelamin perempuan 34 pasien (56,7%) dan pasien Non BPJS jenis kelamin perempuan 24 pasien (60,0%)

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang

Pendidikan	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tamat SD	1	1,7%	1	2,5%
Tamat SMP	12	20,0%	6	15,0%
Tamat SMA	30	50,0%	19	47,50%
Sarjana	17	28,3%	14	35,0%
Total	60	100%	40	100%

Dari tabel 5.3 diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi pada pasien BPJS adalah tamat

SMA (50,0 %) untuk pasien Non BPJS tamatan SMA 47,50%.

Dimensi *Tangible*

Respon pasien mengenai *tangible* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.4 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi *Tangible* Di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	46	76,7%	14	23,3%	60	100%
Non BPJS	31	77,5%	9	22,5%	40	100%
Total	77	77,0%	23	23,0%	100	100%

Dari tabel 5.4 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Tangible* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 46 pasien (76,7%) dan tidak puas sebanyak 14 pasien

(23,3%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 31 pasien (77,5%) dan tidak puas sebanyak 9 pasien (22,5%).

Dimensi Responsiveness .

Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan BPJS Kesehatan Berdasarkan Dimensi Responsiveness Di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	46	76,7%	14	23,3%	60	100%
Non BPJS	19	47,5%	21	52,5%	40	100%
Total	65	65,0%	35	35,0%	100	100%

Dari tabel 5.5 diatas diketahui Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Responsiveness* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 46 pasien (76,7%) dan tidak

puas sebanyak 14 pasien (23,3%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 19 pasien (47,5%) dan tidak puas sebanyak 21 pasien.

Dimensi Reliability

Tabel 5.6 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi Reliability di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	36	60,0%	24	40,0%	60	100%
Non BPJS	23	57,5%	17	42,5%	40	100%
Total	59	59,0%	41	41,0%	100	100%

Dari tabel 5.6 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Reliability* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 36 pasien (60,0%) dan tidak puas sebanyak 24 pasien

(40,0%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 23 pasien (57,5%) dan tidak puas sebanyak 17 pasien (42,5%).

Dimensi Empathy

Tabel 5.7 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi Empathy di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	46	76,7%	14	23,3%	60	100%
Non BPJS	21	52,5%	19	47,5%	40	100%
Total	67	67,0%	33	33,0%	100	100%

Dari tabel 5.7 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Empathy* pasien

BPJS menyatakan puas sebanyak 46 pasien (76,7%) dan tidak puas sebanyak 14 pasien

(23,3%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 21 pasien (47,5%) dan tidak puas sebanyak 19 pasien (52,5%).

Dimensi Assurance

Tabel 5.8 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Berdasarkan Dimensi Assurance di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total	
	N	%	N	%	N	%
BPJS	47	78,3%	13	21,7%	60	100%
Non BPJS	26	67,5%	14	32,5%	40	100%
Total	73	73,0%	27	27,0%	100	100%

Dari tabel 5.8 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi Assurance pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 47 pasien (78,3%) dan tidak puas sebanyak 13 pasien

(21,7%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 26 pasien (67,5%) dan tidak puas sebanyak 19 pasien (32,5%).

KEPUASAN PASIEN

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Non BPJS di Rawat Jalan

**Tabel 5.10
Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS
di Rawat Jalan RSI Siti Rahmah Padang**

Jenis pasien	Puas		Tidak puas		Total		P-Value
	N	%	N	%	N	%	
BPJS	36	60,0%	24	40,0%	60	100%	0,001
Non BPJS	11	27,5%	29	72,5%	40	100%	
Total	47	47,0%	53	53,0%	100	100%	

Dari tabel diatas dapat diketahui pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 60,0% dan tidak puas sebanyak 40,0%. Sedangkan pasien umum menyatakan puas sebanyak 27,5% dan tidak puas 72,5%. Hasil uji statistik menyatakan nilai P-value adalah 0,001 artinya terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data diatas, terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien

non-BPJS. Pasien BPJS menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 60,0%, sementara pasien non-BPJS hanya 27,5%. Beberapa studi sebelumnya juga menunjukkan perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok pasien. Seperti, penelitian di Puskesmas Dau Malang menemukan bahwa pasien non-BPJS memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien BPJS, dengan p-value 0,004 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan dalam kepuasan antara kedua kelompok pasien tersebut (Siregar. dkk, 2018). Selanjutnya penelitian

yang dilakukan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara (2023) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS pada dimensi kehandalan, empati, dan bukti fisik, dengan $p\text{-value} < 0,05$ (Fitriani,dkk.2024).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan kepuasan ini antara lain:

1. Kualitas Pelayanan: Pasien non-BPJS sering kali merasa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik dibandingkan pasien BPJS. Hal ini dapat disebabkan oleh prioritas pelayanan yang diberikan kepada pasien non-BPJS.
2. Waktu Tunggu: Pasien BPJS sering mengalami waktu tunggu yang lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, baik di pendaftaran, ruang tunggu, maupun saat konsultasi dengan dokter.
3. Fasilitas dan Sarana Prasarana: Keterbatasan fasilitas dan sarana prasarana di rumah sakit atau puskesmas yang melayani pasien BPJS dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien.
4. Persepsi terhadap Status Sosial: Pasien non-BPJS mungkin merasa diperlakukan lebih baik karena status sosial ekonomi mereka, sementara pasien BPJS merasa kurang dihargai.

Dimensi *Tangible*

Dari tabel 5.4 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Tangible* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 46 pasien (76,7%) dan tidak puas sebanyak 14 pasien (23,3%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 31 pasien (77,5%) dan tidak puas sebanyak 9 pasien (22,5%).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi *tangible* sering kali menjadi salah satu faktor yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Misalnya, penelitian di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta menemukan bahwa dimensi *tangible* memberikan dampak kepuasan yang paling tinggi terhadap pasien non-BPJS, mencakup keadaan gedung, alat medis, dan penampilan tenaga medis. Namun, penelitian lain di Puskesmas Poasia Kota Kendari menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara pasien BPJS dan non-BPJS pada dimensi *tangible* dengan $p\text{-value} 0,713$ ($p > 0,05$) (Annisa,dkk,2024).

Dimensi *tangible* (bukti fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan oleh sebuah perusahaan. Rumah sakit memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapian dan kebersihan gedung, dan kecanggihan peralatan yang ada (Supranto, 2011).

Dimensi *tangible* pelayanan rawat jalan terhadap pasien BPJS dan pasien Non BPJS dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat indikator, yaitu bangunan rumah sakit terlihat kokoh dan bersih, rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman dan kamar mandi yang bersih, ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan canggih, serta rumah sakit memiliki petunjuk arah yang jelas.

Kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS terhadap dimensi *tangible* harus ditingkatkan karena penampilan fisik yang baik menyebabkan harapan pasien terhadap pelayanan menjadi tinggi. Sebagaimana menurut Soraya (2011) menyatakan suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, diraba, maka bukti fisik menjadi sangat penting sebagai ukuran suatu pelayanan.

Dimensi *Responsiveness*

Dari tabel 5.5 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Responsiveness* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 36 pasien (60,0%) dan tidak puas sebanyak 24 pasien (40,0%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 23 pasien (57,5%) dan tidak puas sebanyak 17 pasien (42,5%).

Responsiveness (daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbeli-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto,2002).

Dimensi *responsiveness* pelayanan rawat jalan pasien dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat indikator yaitu, tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur rumah sakit, tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik, tenaga medis bersedia dalam menanggapi keluhan pasien, petugas rumah sakit melakukan pendataan secara tepat. Pelanggan mengharapkan ia dilayani dengan baik apabila pelanggan lain dilayani dengan baik juga oleh penyedia jasa.

Dimensi *Reliability*

Dari tabel 5.6 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Reliability* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 36 pasien (60,0%) dan tidak puas sebanyak 24 pasien (40,0%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 23 pasien (57,5%) dan tidak puas sebanyak 17 pasien (42,5%).

Beberapa penelitian yang relevan dengan topik ini antara lain: Studi di RSU

Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara (2023): Menunjukkan bahwa terdapat hubungan kepuasan pasien BPJS dan Non-BPJS pada dimensi kehandalan dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan signifikan dalam kepuasan antara kedua kelompok pasien pada dimensi ini (Fitriani,dkk.2024).

Penelitian di Puskesmas Poasia Kota Kendari (2023) menemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan dengan p-value sebesar 0,003 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara pasien BPJS dan non-BPJS pada dimensi ini (Annisa,dkk,2024).

Dimensi *reliability* mencakup aspek-aspek seperti kemampuan rumah sakit atau fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini antara lain:

1. Ketersediaan Sumber Daya: Jumlah dan kualitas tenaga medis serta fasilitas yang memadai dapat meningkatkan keandalan pelayanan.
2. Prosedur Operasional Standar (SOP): Adanya SOP yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat memastikan pelayanan yang stabil dan dapat diandalkan.
3. Sistem Informasi Kesehatan: Penggunaan sistem informasi yang efisien dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan keandalan pelayanan.

Dimensi *Empathy*

Dari tabel 5.7 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi *Empathy* pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 46

pasien (76,7%) dan tidak puas sebanyak 14 pasien (23,3%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 21 pasien (52,5%) dan tidak puas sebanyak 19 pasien (47,5%).

Dimensi empathy mencakup aspek-aspek seperti sikap perhatian, komunikasi yang baik, dan rasa simpati dari tenaga medis terhadap pasien. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini antara lain:

1. Jumlah dan Kualitas Tenaga Medis: Ketersediaan tenaga medis yang cukup dan berkualitas dapat meningkatkan perhatian dan komunikasi dengan pasien.
2. Pelatihan dan Pengembangan Profesional: Pelatihan dalam keterampilan komunikasi dan empati dapat meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien.
3. Budaya Organisasi: Budaya organisasi yang menekankan pentingnya perhatian dan kepedulian terhadap pasien dapat mempengaruhi sikap tenaga medis.

Dimensi Assurance

Dari tabel 5.8 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Dimensi Assurance pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 47 pasien (78,3%) dan tidak puas sebanyak 13 pasien (21,7%). Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 26 pasien (67,5%) dan tidak puas sebanyak 19 pasien (32,5%).

Dimensi assurance mencakup aspek-aspek seperti kompetensi tenaga medis, sikap profesional, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya diri pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini antara lain:

1. Kualifikasi dan Pengalaman Tenaga Medis: Tenaga medis yang memiliki kualifikasi dan pengalaman yang baik dapat meningkatkan rasa percaya diri pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang jelas dan efektif antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi dan prosedur medis yang dijalani.
3. Lingkungan yang Mendukung: Lingkungan yang nyaman dan mendukung dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien selama menjalani perawatan.

KESIMPULAN

Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan di rawat jalan RSI Siti Rahmah Padang.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)
Pasien BPJS: Sebagian besar menyatakan puas (76,7%) sedangkan pasien Non-BPJS: Sebagian besar juga menyatakan puas (77,5%),
2. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)
Pasien BPJS: Sebagian besar menyatakan puas (60,0%), sedangkan Pasien Non-BPJS: Sebagian besar juga menyatakan puas (57,5%)
3. Dimensi *Reliability*
Pasien BPJS menyatakan puas sebanyak 36 pasien (60,0%) Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan puas sebanyak 23 pasien (57,5%) Dimensi *Empathy* (Perhatian)
Pasien BPJS: Sebagian besar menyatakan puas (76,7%), sedangkan Pasien Non-BPJS:



Sebagian besar menyatakan puas (52,5%),

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Pasien BPJS: Sebagian besar menyatakan puas (78,3%), menunjukkan bahwa mereka sedangkan Pasien Non-BPJS: Sebagian besar menyatakan puas (67,5%),

SARAN

Perbedaan tingkat kepuasan ini menyoroti pentingnya pemerataan kualitas pelayanan kesehatan tanpa membedakan status peserta BPJS atau non-BPJS. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, disarankan agar fasilitas kesehatan:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada semua pasien.
2. Mengurangi Waktu Tunggu: Meningkatkan efisiensi proses pendaftaran dan pelayanan medis untuk mengurangi waktu tunggu pasien.
3. Memperbaiki Fasilitas: Meningkatkan sarana dan prasarana fasilitas kesehatan untuk kenyamanan pasien.
4. Pelatihan untuk Tenaga Kesehatan: Memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan sikap profesional dan empati dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Anisa, Wa Ode Nur Said, Asnia Zainuddin, Agnes Mersatika Hartoyo. 2024. Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Dan Non-Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di

Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023 *Jurnal Administrasi Kesehatan* Vol 4.No.4

Evi Sihan Murdewanti, V. Y. (2014). *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn), Umum, Dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Unit Rawat Jalan Rs Tugu Ibu Pada Bulan Mei Tahun 2014.*

Fitriani, Nur, La Ode Muhammad Sety, Fikki Prasetya. 2024. Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*

Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas, 2013, Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, *Forum Ilmiah* Volume 10 Nomor 1, Januari 2013.

Pertiwi, A. A. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 9

Siregar, Nuraisyah Tanto Hariyanto, Zaky Soewandi Ahmad. 2018. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Di Wilayah Puskesmas Dau Malang. *Nursing News Jurnal Ilmiah Keperawatan*, Vol 03.No. 2



Yudo Kurniawan, A. P. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum (Non-

Bpjs) . *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 14.