

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DENGAN PASIEN UMUM DI RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM

Rezky Paramitha¹, Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera^{1*}, Alexander²

¹Universitas Borneo Lestari Fakultas Farmasi Program Studi Sarjana Farmasi

²Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum

*Email: mochammadsaputera16@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara pasien rawat jalan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pasien umum. Metode penelitian menggunakan desain *cross sectional* dengan teknik *accidental sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, jumlah sampel sebanyak 279 responden pasien BPJS dan 61 responden pasien umum. Data dianalisis menggunakan uji *Mann-Whitney*. Hasil menunjukkan nilai signifikan ($p = 0,002 < 0,05$), menandakan adanya perbedaan yang bermakna antara kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan BPJS dan umum.

Kata kunci: kualitas pelayanan kefarmasian, SERVQUAL, Man-Whitney

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a crucial component in determining patient satisfaction levels at Sambang Lihum Psychiatric Hospital. This study aims to analyze differences in perceived service quality between outpatient participants of the Social Security Administration Agency (BPJS) and general (non-BPJS) patients. The research employed a cross-sectional design with an accidental sampling technique based on predetermined criteria, involving a total sample of 279 BPJS patients and 61 general patients. Data were analyzed using the Mann-Whitney test. The results showed a significant value ($p = 0.002 < 0.05$), indicating a meaningful difference in service quality between BPJS and general outpatient groups.

Keywords: *pharmaceutical service quality, SERVQUAL, Mann-Whitney.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar seluruh masyarakat dan harus diberikan tanpa diskriminasi atas dasar status sosial, ekonomi, atau agama. Kualitas pelayanan tercermin dari tingkat kepuasan pasien dan

kesesuaian dengan standar pelayanan yang ditetapkan¹. Salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian rumah sakit, yang tidak hanya menyediakan obat-obatan, tetapi juga memberikan edukasi, informasi penggunaan obat, serta

pemantauan efek dan interaksi obat. Pelayanan ini sangat menentukan efektivitas terapi dan keselamatan pasien².

Permenkes No. 72 Tahun 2016 telah mengatur standar pelayanan kefarmasian, namun dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan layanan yang diterima. Studi yang dilakukan oleh Aryani menunjukkan bahwa pelayanan farmasi di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum memenuhi harapan pasien, terutama dalam aspek *tangible*³. Di sisi lain, implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS bertujuan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Namun, penelitian Supandri menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS lebih rendah dibanding pasien umum, dengan mayoritas pasien BPJS menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima⁴.

Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum, sebagai rumah sakit milik pemerintah yang telah terakreditasi A oleh KARS, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan

kesehatan jiwa yang bermutu dan aman. Fasilitas farmasi di rumah sakit ini berperan penting dalam pengelolaan obat dan pemantauan terapi pasien. Meskipun jumlah kunjungan pasien rawat jalan BPJS meningkat dari 1.637 (September 2023) menjadi 1.902 (Agustus 2024), data kualitatif dari wawancara menunjukkan masih adanya ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jumlah pasien umum mengalami penurunan, yang dapat mencerminkan adanya masalah dalam kualitas pelayanan atau faktor eksternal lainnya⁵.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien rawat jalan BPJS dan pasien umum di Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum. Permasalahan yang diangkat adalah apakah terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara kedua kelompok pasien tersebut. Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam konteks evaluasi pelayanan kefarmasian dan rawat jalan berdasarkan status kepesertaan

JKN di rumah sakit jiwa milik pemerintah yang telah terakreditasi A di Kalimantan Selatan, suatu aspek yang masih jarang diteliti secara empiris.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan observasional dengan desain *cross sectional* dan pengambilan data secara prospektif. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner yang mencakup berbagai aspek kualitas pelayanan ini secara prospektif.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 340 pasien rawat jalan dimana 279 diantaranya pasien BPJS dan 61 diantaranya pasien Pasien Umum di rumah sakit jiwa sambang lihum provinsi kalimantan selatan. Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini merupakan kualitas pelayanan pasien rawat jalan BPJS dengan Pasien Umum⁶.

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan data karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden serta setiap variabel kualitas pelayanan⁷.

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi⁷. Untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan Pasien Umum, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji statistik yang sesuai. Uji yang digunakan adalah uji non-parametrik, yaitu Uji *Mann-Whitney*. Metode ini dirancang untuk membandingkan dua kelompok data yang independen dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat kesamaan distribusi antara kedua populasi tersebut⁸.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2024- Januari 2025. Tahap pelaksanaan penelitian ialah peneliti mengidentifikasi subjek penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, selanjutnya memberikan penjelasan pada responden dan pengisian *informed consent*, sebagai bukti menjadi responden. Distribusi demografi pasien rawat jalan pasien BPJS dan umum dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Demografi pasien rawaj jalan BPJS

Demografi Responden (BPJS)	Parameter	Jumlah (n=279)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	185	66
	Perempuan	94	34
Usia	Remaja (17 – 25 tahun)	50	18
	Dewasa (26 - 45 tahun)	156	56
	Lansia (46 – 65 tahun)	73	26
Pendidikan	SD	61	22
	SMP	90	32
	SMA	91	33
	Perguruan tinggi	22	8
	Tidak Sekolah	15	5
Pekerjaan	Wiraswasta	32	11
	Swasta	84	30
	PNS	13	5
	Pelajar/Mahasiswa	14	5
	Ibu Rumah Tangga	37	13
	Tidak bekerja	99	55

Tabel 2. Demografi pasien rawaj jalan BPJS

Demografi Responden (Umum)	Parameter	Jumlah (n=61)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	57
	Perempuan	27	43
Usia	Remaja (17 – 25 tahun)	15	25
	Dewasa (26 - 45 tahun)	30	49
	Lansia (46 – 65 tahun)	16	26
Pendidikan	SD	15	25
	SMP	8	13
	SMA	18	30
	Perguruan tinggi	15	25
	Tidak Sekolah	5	8
Pekerjaan	Wiraswasta	9	15
	Swasta	12	20
	PNS	9	15
	Pelajar/Mahasiswa	6	10
	Ibu Rumah Tangga	11	18
	Tidak bekerja	14	23

Tabel 1 demografi responden rawat jalan BPJS, terlihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (66%), dengan jumlah 185 orang, Sedangkan Pada Tabel 2 demografi mayoritas responden Pasien Umum adalah laki-laki (57%), dengan

jumlah 34 orang. Berdasarkan penjelasan tersebut menurut Pretirose berpendapat bahwa jenis kelamin merupakan sebagai pembeda antara perempuan dengan laki-laki⁹.

Dari segi usia responden BPJS kelompok dewasa mendominasi

dengan jumlah 156 orang (56%), Sedangkan dari segi usia, responden Pasien Umum kelompok dewasa juga mendominasi dengan jumlah 30 orang (49%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Einurkhatun menyatakan bahwa sebagian besar reponden berumur 26-45 tahun (Dewasa) yaitu 54 responden (54%)¹⁰. Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan perilaku pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang berusia dewasa cenderung lebih memahami arti penting kesehatan¹¹.

Tingkat pendidikan responden BPJS menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki pendidikan SMA (33%) 91 orang sedangkan tingkat pendidikan pasien Pasien Umum menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki pendidikan SMA. Penelitian tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Asqar & Puteh yang menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak pada jenjang pendidikan SMA yaitu 49 responden (49%)^{12,13}.

Dari segi pekerjaan, responden BPJS terbanyak adalah tidak bekerja

sebanyak 99 orang (35%), diikuti oleh Ibu Rumah Tangga 37 orang (13%) dan wiraswasta 32 orang (11%). Sedangkan pekerjaan, responden Pasien Umum terbanyak adalah tidak bekerja 14 orang (23%), pegawai swasta 12 orang (20%), diikuti oleh Ibu Rumah Tangga 11 orang (18%) dan wiraswasta 9 orang (15%). Hal ini dapat terjadi karena laki-laki lebih memilih untuk diam dan menyimpan masalahnya sendiri dibandingkan dengan bercerita dengan keluarga¹⁴.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian BPJS

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	n	%	Rata-rata
Sangat Baik	100	35,8	64,68 (Baik)
Baik	179	64,2	
Kurang Baik	0	0	
Tidak Baik	0	0	
Total	279	100	

(Sumber : Data primer, 2025)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Pasien Umum

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	n	%	Rata-rata
Sangat Baik	33	54,1	67,01 (Sangat Baik)
Baik	28	45,0	
Kurang Baik	0	0	
Tidak Baik	0	0	
Total	61	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian untuk

pasien BPJS dapat di kategorikan baik, dengan nilai rata rata 64,68. Sedangkan Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian untuk pasien Pasien Umum dapat di kategorikan sangat baik, dengan nilai 67,01. Dan tidak ada responden yang menilai pelayanan sebagai kurang baik atau tidak baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien Pasien Umum memenuhi harapan mereka.

Pada kategori *Tangible* menunjukkan bahwa responden BPJS menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 13,36 yang menunjukkan kategori sangat baik. Sedangkan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa responden pasien umum menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 13,92 yang menunjukkan kategori sangat baik. Sejalan dengan penelitian Khalimah & Pantiawati yang menyimpulkan dari beberapa penelitian serupa bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi antara pasien BPJS dan pasien Umum terkait sarana prasarana¹⁵. Kategori *Reliability* menunjukkan bahwa

responden BPJS menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 13,03 yang menunjukkan kategori sangat baik.

Sedangkan pada menunjukkan bahwa responden pasien umum menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 13,32 yang menunjukkan kategori sangat baik. Hal ini mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan Studi oleh Susanti juga menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan, termasuk dimensi *reliability*, antara pasien BPJS dan Pasien Umum di RS PKU Muhammadiyah Gombong¹⁶.

Dalam kategori *Responsiveness* menunjukkan bahwa responden BPJS menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 12,65 yang menunjukkan kategori baik. Hasil penelitiannya sejalan dengan yang dilakukan oleh Wianto menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi *responsiveness* antara pasien BPJS dan pasien umum ($p= 0,808$), yang berarti kedua kelompok merasa hampir sama dalam menilai kecepatan dan ketanggapan

pelayanan keperawatan yang diterima¹⁷.

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam dimensi *assurance* antara pasien BPJS dan Pasien Umum, yang terindikasi dari hasil uji *Mann-Whitney* dengan nilai $p=0.592>0,05$. Sejalan dengan penelitian oleh Hamsinah menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan pada dimensi jaminan (*assurance*) antara pasien BPJS dan pasien umum dengan nilai signifikansi $p = 0,300 > 0,05$ ¹⁸. Artinya, kedua kelompok pasien merasa sama-sama mendapatkan pelayanan yang meyakinkan, aman, dan profesional dari tenaga medis di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Kategori *Empathy* menunjukkan bahwa responden BPJS menilai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata 12,60 yang menunjukkan kategori sangat baik. Sejalan dengan penelitian oleh Hamsinah, ditemukan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam dimensi empati antara pasien BPJS dan pasien umum, dengan nilai signifikansi $p = 0,021 < 0,05$ ¹⁸. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien

terhadap perhatian dan sikap personal tenaga kesehatan berbeda antar kedua kelompok.

Hasil analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney* dengan bantuan *IBM SPSS 26 STATISTIC for windows*. Pada tabel di bawah ini menggunakan uji *Mann-Whitney* yang dilakukan untuk membandingkan kualitas pelayanan antara pasien rawat jalan BPJS dan Pasien Umum menunjukkan hasil yang signifikan jika nilai $p < 0,05$.

Tabel 5. Uji *Mann-Whitney*

Test Statistics	Skor	Keterangan (p<0,05)
Man-Whitney U	6343.500	
Wilcoxon W	45503.500	
Z	-3.123	Signifikan
Asymp.Sig (2-tailed)	.000	

Pada penelitian ini menggunakan uji *Mann-Whitney* untuk membandingkan kualitas pelayanan kefarmasian antara pasien rawat jalan BPJS dan Pasien Umum. Hasil analisis menunjukkan nilai *Mann-Whitney* U sebesar 6343.500 dan Z sebesar -3.123, dengan nilai p (*Asymp. Sig.*) sebesar 0.002. Nilai p yang lebih rendah dari 0.05 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan kefarmasian yang

dirasakan oleh kedua kelompok. Ini menandakan bahwa pasien Pasien Umum cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS¹⁹. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan kefarmasian antara pasien BPJS dan pasien umum, khususnya pada dimensi empathy²⁰.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan kefarmasian antara pasien BPJS dan Pasien Umum, yang terindikasi dari hasil uji *Mann-Whitney* dengan nilai $p=0.002<0,05$

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih sebesar-besarnya di tujukan kepada Universitas Borneo Lestari yang telah memberikan dukungan terhadap jalannya penelitian ini. Terimakasih juga kepada dosen pembimbing yang memberikan saran dan dukungan terhadap penelitian ini hingga selesai tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wardanengsih, E., Rijal, S., & Mallapiang, A. I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 253–256.
2. Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120922659.
3. Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. (2015). Analisa kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 12(1).
4. Supandri, Ketaren, & Veronika. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3).
5. Rohmah, D. A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*.
6. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
7. Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*.
8. Syamsuar, G., & Megayani. (2022). Perbandingan Pengaruh Brand Ambassadors BTS dengan Blackpink.... *Jurnal Mann-Whitney U Test*, 1–5.
9. Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik,

- M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Kasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217. <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
10. Einurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
11. Nisa, K., & Yulianto, M. (2021). Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK)*, 8(1).
12. Asqar, M., & Puteh, M. A. (2024). Pengaruh Kredensial Terhadap Kinerja Perawat di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Idi Kabupaten Aceh Timur. *Public Health Journal*, 1(3), 173–186.
13. Nisa, Y. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. *Jurnal Profesi Keperawatan (JPK ...)*, 8(1), 55–69. <http://jurnal.akperkridahusada.ac.id/index.php/jpk/article/view/93>
14. Yudistikhar, A. (2020). *Gambaran Dinamika Social Interest pada Remaja yang Mengalami Psychological Maltreatment (Studi Naratif pada Remaja di Kota Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
15. Khalimah, V. N., & Pantiawati, I. (2022). Studi Literatur Review Analisis Perbedaan antara Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dengan Umum di TPPERJ Rumah Sakit dan Pukesmas di Indonesia. *Bidan Prada*, 13(1).
16. Susanti, E. (2017). Kualitas Pelayanan yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 11(78).
17. Wianto, A. D., Hernawati, S., & Dewanto, I. (2024). Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi Tangible. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 15(3), 487–492.
18. Hamsinah, Chairunnisa, & Hidayat. (2024). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan BPJS di Ruang Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Journal of Intan Hospital Administration*, 1(1), 16–26.
19. Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
20. Samosir, N. R. (2023). *Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dan Umum Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi*. Universitas Jambi.