

## HUBUNGAN ANTARA STATUS KEPESERTAAN BPJS DENGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MANADO

Dhea Pricilya Lamongi<sup>1\*</sup>, Grace E.C. Korompis<sup>2</sup>, Chreisye K. F. Mandagi<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : dhealamongi@gmail.com

### ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan bertujuan memberikan jaminan kesehatan menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia. Peserta JKN terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-PBI. Meskipun kepesertaan meningkat, kepuasan atas mutu pelayanan kesehatan masih menjadi isu, khususnya pada kelompok peserta JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara status kepesertaan BPJS (PBI dan Non-PBI) dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS (PBI dan Non-PBI) yang berkunjung ke RSUD Kota Manado dengan total populasi 4.509 pasien. Sampel berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan teknik quota sampling, masing-masing 50 dari kelompok PBI dan 50 dari kelompok Non-PBI. Variabel independen adalah status kepesertaan BPJS dan variabel dependen adalah persepsi mutu pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (87%) memiliki persepsi pelayanan yang sangat baik. Namun, hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status kepesertaan BPJS dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan ( $p = 0,058$ ). meskipun persepsi mutu pelayanan dinilai sangat baik oleh mayoritas pasien, status kepesertaan BPJS tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi tersebut.

**Kata kunci** : BPJS, jaminan kesehatan nasional, mutu pelayanan kesehatan, non-PBI, PBI, persepsi pasien

### ABSTRACT

The National Health Insurance (JKN) program organized by BPJS Kesehatan aims to provide comprehensive health coverage for all Indonesian citizens. JKN participants consist of Contribution Assistance Recipients (PBI) and Non-PBI members. Although membership has increased, satisfaction with the quality of healthcare services remains an issue, particularly among JKN participants. This study aims to determine the relationship between BPJS membership status (PBI and Non-PBI) and the perception of healthcare service quality at the Regional General Hospital (RSUD) of Manado City. This study employed an analytical quantitative method with a cross-sectional design. The study population included all BPJS patients (PBI and Non-PBI) who visited RSUD Manado, totaling 4,509 patients. The sample consisted of 100 respondents selected using a quota sampling technique, with 50 respondents from the PBI group and 50 from the Non-PBI group. The independent variable was BPJS membership status, and the dependent variable was the perception of healthcare service quality. Data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test. The results showed that the majority of respondents (87%) had a perception of service quality as "very good." However, statistical testing indicated that there was no significant relationship between BPJS membership status and the perception of healthcare service quality ( $p = 0.058$ ). Although the majority of patients rated the quality of healthcare services as very good, BPJS membership status was not significantly related to their perception of service quality..

**Keywords** : BPJS, national health insurance, non-PBI, patient perception, PBI, quality of healthcare services

## PENDAHULUAN

Pemerintah membentuk program yang menargetkan seluruh rakyat Indonesia agar dapat memperoleh jaminan kesehatan yang disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan didasarkan pada UU No. 24 tahun 2011 serta mulai berlaku sejak Januari 2014. Program JKN menanggung segala pemeliharaan kesehatan dari aspek biaya serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan. Melalui prinsip gotong-royong penduduk Indonesia wajib untuk ikut serta dalam program ini dan diharuskan untuk melakukan pembayaran iuran rutin setiap bulannya atau yang iurannya telah ditanggung oleh pemerintah (Putri, 2014). Pada praktiknya, layanan kesehatan yang berbasis JKN selalu terikat dengan dua hal yaitu yang pertama berkaitan dengan layanan kesehatan yang disediakan dan yang kedua terkait kemanusiaan yang muncul diantara pemberi layanan dan penerima layanan kesehatan. Kedua hal tersebut merujuk pada mutu pelayanan kesehatan. Dalam mutu pelayanan juga terdapat lima aspek atau sering disebut dimensi persepsi mutu pelayanan kesehatan yaitu, bentuk fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) yang perlu diperhatikan (Pohan, 2007).

Manajemen mutu dalam layanan Kesehatan memegang peranan yang krusial dalam menjamin pelayanan yang bukan hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan hasil yang optimal bagi pasien. Dengan meningkatnya tuntutan akan kualitas dan keselamatan pasien, penerapan manajemen mutu yang efektif menjadi krusial dalam system Kesehatan modern (Arifin, Rahman, & Pujianti, 2024). Secara keseluruhan manajemen mutu dalam layanan Kesehatan tidak hanya merupakan alat untuk memastikan kepatuhan dan standar, tetapi juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan keselamatan pasien, kepuasan, efisiensi operasional, dan kepuasan staf. Rumah sakit sebagai salah satu institusi layanan kesehatan (UU No.44 Tahun 2009) memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh yang mencakup perawatan inap, rawat jalan dan penanganan keadaan darurat. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Kota Manado yang baru saja diresmikan dan baru mulai beroperasi di tahun 2022. Dengan salah satu misi “Peningkatan kualitas Manusia Kota Manado, maka akan mewujudkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh” sehingga menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan kajian tentang hubungan antara persepsi mutu pelayanan yang diberikan dari Rumah Sakit terhadap persepsi masyarakat khususnya pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (PBI dan Non-PBI).

Penelitian oleh Cahyani & Nursalam (2020) yang dilakukan di RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mutu pelayanan antara pasien PBI dan Non-PBI, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan perlakuan dari petugas kesehatan. Pasien Non-PBI cenderung memiliki persepsi lebih positif dibandingkan pasien PBI, yang sering mengeluhkan lamanya antrean dan kurangnya perhatian dari tenaga medis. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mentari, dkk., (2021) menemukan bahwa terdapat pasien yang menyampaikan keluhan terkait prosedur pelayanan rumah sakit yang dianggap rumit, serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak tanggap. Pasien merasa diri dan keluarganya kurang mendapat perhatian dari petugas terutama terkait keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari kedua kelompok peserta BPJS tersebut.

## METODE

Studi ini menerapkan konsep penelitian secara kuantitatif analitik menggunakan pendekatan *cross sectional study* (studi potong lintang). Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado pada bulan Januari hingga Juni 2025. Populasi terdiri dari seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung sebesar 4.509 pasien. Sampel diambil

sebanyak 100 responden yang dibagi secara merata, yaitu 50 dari kelompok PBI dan 50 dari kelompok Non-PBI, yang akan dipilih dengan teknik quota sampling. Status kepesertaan BPJS Kesehatan berperan sebagai variabel independen, sedangkan persepsi mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel dependen. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	n	%
Umur	17-33 Tahun	51	51.0
	34-51 Tahun	32	32.0
	52-79 Tahun	17	17.0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	34	34.0
	Perempuan	66	66.0
Pekerjaan	1. Tidak Bekerja, Ibu Rumah Tangga, Pensiunan	48	48.0
	2. Freelance, Wiraswasta, Swasta	26	26.0
	3. Buruh Bangunan, Petani	2	2.0
	4. ASN, PNS, BUMN	24	24.0
Pendidikan Terakhir	SD	6	6.0
	SMP	5	5.0
	SMA	47	47.0
	SMK	2	2.0
	D3	11	11.0
	S1	29	29.0
Jumlah Kunjungan	2 Kali	28	28.0
	3 Kali	23	23.0
	4 Kali	26	26.0
	5 Kali	8	8.0
	6 Kali	8	8.0
	7 Kali	5	5.0
	8 Kali	2	2.0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, menyatakan responden mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 17–33 tahun sebanyak 51 orang atau 51%. Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan jumlah 66 orang (66%). Dilihat dari jenis pekerjaan, sebagian besar responden (48 orang atau 48%) adalah ibu rumah tangga dan tidak bekerja. Tingkat pendidikan terakhir responden cukup bervariasi akan tetapi mayoritas responden adalah lulusan SMA sebanyak 47 orang (47%).

### Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Kehandalan (*Reliability*)

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Kehandalan (*Reliability*) Responden**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah pelayanan yang diberikan tepat waktu?	0	0	6	50	44
2	Apakah dokter & perawat melakukan pemeriksaan dengan teliti?	0	1	3	41	55
3	Apakah Anda merasa diagnosis dokter sesuai dengan keluhan atau gejala yang dialami?	0	0	4	56	40
4	Apakah Rumah Sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit?	0	0	12	48	40

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Pada pernyataan pertama mengenai ketepatan waktu pelayanan, sebanyak 55 responden (55%) menyatakan sangat setuju (SS). Pernyataan kedua menanyakan apakah dokter dan perawat melakukan pemeriksaan dengan teliti mayoritas responden juga merasa puas, dengan 55 orang (55%) menjawab sangat setuju. Pernyataan ketiga mengenai kesesuaian diagnosis dokter dengan kebutuhan atau gejala yang dialami, sebanyak 50 orang (50%) sangat setuju. Untuk pernyataan keempat, yang menilai apakah rumah sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, sebesar 48 responden (48%) setuju.

### Ketanggapan (*Responsiveness*)

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Ketanggapan (*Responsiveness*) Responden**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah proses pendaftaran pasien dilayani dengan cepat dan ramah?	0	1	2	49	48
2	Apakah perawat memberikan pelayanan dengan sigap dan cepat?	0	3	2	34	61
3	Apakah Anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari dokter?	0	1	21	50	28
4	Apakah dokter menjelaskan setiap pertanyaan yang diajukan pasien?	0	2	3	40	55
5	Apakah dokter secara aktif menanyakan keluhan utama yang Anda rasakan?	0	1	3	41	55
6	Apakah dalam pengambilan obat pasien tidak membutuhkan waktu yang lama?	0	2	2	39	57

Pada tabel 3, menunjukkan pada pernyataan pertama terkait penjelasan proses pendaftaran secara cepat dan mudah, mayoritas menjawab setuju sebesar 49 (49%) responden. Pernyataan kedua mengenai kecepatan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju sebesar 55 responden (55%). Pada pernyataan ketiga tentang pelayanan yang tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, paling banyak memberikan jawaban setuju sebesar 50 (50%) responden. Pernyataan keempat menanyakan apakah dokter memberikan informasi secara jelas, dan paling banyak menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang (55%) responden. Pernyataan kelima tentang kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan pasien, juga memperoleh tanggapan positif, dengan 55 orang (55%) sangat setuju. Pada pernyataan terakhir mengenai pemberian informasi terkait waktu tunggu, paling banyak responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 40 orang (40%)

### Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4. Distribusi Jawaban Jaminan (*Assurance*) Responden**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya?	0	1	9	45	45
2	Dalam memberikan pelayanan apakah perawat melakukannya dengan berhati-hati?	0	1	3	42	54
3	Apakah dokter & perawat melakukan pemeriksaan dengan sopan?	0	2	3	41	54
4	Apakah dokter memberikan penjelasan yang jelas tentang rencana pengobatan dan prognosis penyakit?	0	1	3	41	55
5	Apakah pasien merasa aman saat berkonsultasi dengan dokter?	0	3	0	57	41

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan aspek jaminan pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan. Pada pernyataan pertama, yang menanyakan apakah petugas pendaftaran memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan

dengan jelas dan menimbulkan rasa aman, sebanyak 45 responden (45%) menyatakan sangat setuju (SS) dan 45 responden (45%) setuju (S) menjadi pilihan yang paling banyak dipilih. Pernyataan kedua mengenai kepercayaan responden terhadap tenaga medis saat memberikan pelayanan juga mendapatkan tanggapan positif, dengan 54 orang (54%) sangat setuju. Selanjutnya, pada pernyataan ketiga yang menilai kemampuan dokter dan perawat dalam menjelaskan kondisi kesehatan pasien, sebanyak 54 orang (54%) sangat setuju. Untuk pernyataan keempat, yaitu apakah dokter memberikan jawaban atas pertanyaan pasien dengan jelas dan meyakinkan, 55 responden (55%) sangat setuju. Sementara itu, pernyataan kelima mengenai sikap sopan santun dokter ketika memberikan pelayanan menunjukkan bahwa 57 orang (57%) setuju,

### Empati (*Emphaty*)

**Tabel 5. Distribusi Jawaban Empati (*Emphaty*) Responden**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah petugas loket memberikan pelayanan yang ramah dan menunjukkan kesediaan untuk membantu dengan sabar?	0	0	5	59	36
2	Apakah dokter & perawat memberikan pelayanan dengan ramah?	0	0	7	41	52
3	Apakah petugas obat melayani dengan ramah?	0	1	4	37	58
4	Apakah petugas obat menjelaskan cara pemakaian obat?	0	1	5	48	46
5	Apakah pelayanan yang diberikan tidak dibeda-bedakan dengan pasien lainnya?	0	3	2	52	43
6	Apakah dokter & perawat sabar dalam mendengarkan keluhan pasien?	0	1	5	32	62

Tabel 5 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sikap empatik petugas kesehatan. Pada pernyataan pertama mengenai kesediaan petugas memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, sebanyak 55 orang (55%) sangat setuju. Pernyataan kedua mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan harapan pasien, menunjukkan bahwa 50 responden (50%) sangat setuju. Pada pernyataan ketiga yang menilai apakah petugas memperhatikan keluhan pasien secara pribadi, 46 responden (46%) sangat setuju. Pernyataan keempat menanyakan apakah dokter dan perawat memberikan perhatian yang tulus kepada pasien diperoleh 55 orang (55%) sangat setuju. Pada pernyataan kelima mengenai sikap ramah, sopan, dan menghargai pasien yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat, 50 responden (50%) sangat setuju

### Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 6. Distribusi Jawaban Bukti Fisik (*Tangible*) Responden**

No	Pernyataan	Jawaban Responden				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah tempat duduk tersedia dan ruang tunggu bersih?	0	0	5	42	53
2	Apakah di Rumah Sakit tersedia petunjuk/denah lokasi?	0	0	3	63	34
3	Apakah ruang pemeriksaan bersih?	0	0	2	47	51
4	Apakah toilet layak dipakai dan bersih?	0	0	5	85	10
5	Apakah halaman Rumah Sakit bersih	0	2	17	52	29

Berdasarkan tabel 6, pada pernyataan pertama mengenai ketersediaan tempat duduk dan kebersihannya, sebanyak 53 responden (53%) menyatakan sangat setuju. Selanjutnya, pada pernyataan kedua yang menilai ketersediaan arah penunjuk lokasi pelayanan di dalam rumah sakit, sebanyak 45 responden (45%) sangat setuju. Pernyataan ketiga menanyakan apakah ruang pemeriksaan bersih. Hasilnya sangat positif, dengan 55 responden (55%) sangat setuju.

Untuk pernyataan keempat mengenai kebersihan toilet, sebanyak 55 responden (55%) sangat setuju. Pernyataan kelima menilai kebersihan halaman rumah sakit, 57 orang (57%) setuju

### Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado

**Tabel 7. Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado**

Kategori	n	%
Sangat Baik	87	87.0
Baik	10	10.0
Kurang baik	3	3.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Tabel 7 menggambarkan secara umum bahwa persepsi mayoritas responden terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado termasuk dalam kategori sangat baik sebesar 87 responden (87%)

### Status Kepesertaan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado

**Tabel 8. Distribusi Status Kepesertaan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado**

Status kepesertaan	n	%
PBI	50	50.0
NON-PBI	50	50.0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>50.0</b>

Berdasarkan tabel 8, terlihat bahwa jumlah peserta BPJS Kesehatan yang tergolong dalam kategori PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan NON-PBI masing-masing sebanyak 50 orang.

### Hubungan antara Status Kepesertaan BPJS dengan Mutu Pelayanan Kesehatan

**Tabel 9. Hubungan antara Status Kepesertaan BPJS dengan Mutu Pelayanan Kesehatan**

Status kepesertaan	Kategori			Total	P-Value
	Sangat Baik	Baik	Kurang baik		
PBI	40	7	3	50	.058
NON-PBI	47	3	0	50	
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa dari 50 responden dengan status kepesertaan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI), sebanyak 40 orang menilai mutu pelayanan sebagai “sangat baik”, 7 orang menilai “baik”, dan 3 orang menilai “kurang baik”. Sementara itu, dari 50 responden dengan status NON-PBI, sebanyak 47 orang menilai mutu pelayanan sebagai “sangat baik”, 5 orang menilai “baik”, dan tidak ada yang menilai “kurang baik”. Secara keseluruhan, dari 100 responden, sebanyak 87 orang menilai mutu pelayanan sebagai “sangat baik”, 10 orang menilai “baik”, dan 5 orang menilai “kurang baik”. Nilai p-value sebesar 0,058 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara status kepesertaan BPJS dengan mutu pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} > 0,05$ ),

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berada dalam rentang usia 17–33 tahun (51,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia



muda yang masih berada dalam masa produktif. Kelompok usia ini cenderung lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan sistem pelayanan kesehatan yang modern. Menurut Arifin dkk. (2019), kelompok usia muda memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi, dan sistem layanan berbasis digital. Oleh karena itu, mereka juga lebih peka dalam menilai mutu pelayanan dibandingkan kelompok usia lanjut. Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan mendominasi survei ini (66,0%). Ketimpangan ini dapat mencerminkan partisipasi aktif perempuan dalam urusan kesehatan, baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga. Dalam konteks rumah tangga, perempuan sering menjadi pengambil keputusan utama dalam memilih fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Febriyani, Meirawan, dan Syafei (2023) menyebutkan bahwa perempuan memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan karena mereka lebih kritis dalam mengevaluasi sikap tenaga medis, keramahan, serta kejelasan informasi layanan.

Dilihat dari jenis pekerjaan, mayoritas responden (48,0%) adalah ibu rumah tangga atau tidak bekerja secara formal. Dominasi kelompok yang tidak bekerja secara formal menunjukkan kemungkinan keterkaitan dengan status sebagai peserta BPJS segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI). Menurut Hakim dan Suryawati (2019), kelompok ini masih dapat memiliki kepuasan tinggi terhadap pelayanan BPJS apabila kebutuhan mendasar seperti keterjangkauan biaya dan aksesibilitas layanan dapat terpenuhi. Dari segi pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan SMA (47,0%). Variasi tingkat pendidikan ini mencerminkan latar belakang literasi yang cukup beragam. Menurut Arifin dkk. (2019), semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula literasi kesehatan dan kemampuan seseorang dalam memahami prosedur layanan, mengakses informasi kesehatan, serta mengutarakan keluhan atau kebutuhan secara efektif.

Frekuensi kunjungan responden ke fasilitas kesehatan juga menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan. Berdasarkan data, sebanyak 28,0% melakukan kunjungan sebanyak 2 kali, dan selebihnya lebih dari 2 kali. Keragaman ini menunjukkan variasi intensitas kunjungan yang cukup luas, dan semakin seringnya kunjungan dapat mengindikasikan tingginya kebutuhan pelayanan atau tingkat kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan yang digunakan. Studi oleh Faradila, Rukmana, dan Putri (2024) menunjukkan bahwa semakin tinggi frekuensi kunjungan, semakin terbentuk pula persepsi yang konsisten terhadap mutu layanan, khususnya dalam aspek keandalan, empati, dan kenyamanan fisik fasilitas. Secara keseluruhan, karakteristik demografis responden ini berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap mutu layanan kesehatan, terutama dalam konteks kepesertaan BPJS. Ambat, Pangemanan, dan Mamuaja (2020) menegaskan bahwa persepsi terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh status sebagai peserta PBI maupun non-PBI. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan dapat menjadi variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara status kepesertaan dan kepuasan terhadap mutu layanan rumah sakit.

### **Status Kepesertaan BPJS di RSUD Kota Manado**

Berdasarkan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang tergolong dalam kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-PBI masing-masing adalah sebanyak 50 orang. Peserta PBI umumnya berasal dari kalangan masyarakat berpenghasilan rendah yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Mereka sering kali mengalami keterbatasan dalam akses informasi, transportasi, maupun waktu untuk memperoleh layanan kesehatan, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Menurut penelitian oleh Saraswati dkk (2021), peserta PBI cenderung memiliki persepsi yang lebih rendah terhadap mutu pelayanan dibandingkan peserta Non-PBI, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan ketersediaan tenaga medis. Di sisi lain, peserta Non-PBI, yang terdiri dari pekerja formal, mandiri, maupun pemberi kerja, biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap

kualitas layanan kesehatan karena mereka membayar langsung iuran bulanan. Hal ini sesuai dengan temuan dari Widayanti dan Kurniawati (2020), yang menyatakan bahwa peserta Non-PBI lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, baik dari aspek fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, maupun efisiensi pelayanan.

### **Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado Keandalan (*Reliability*)**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado. Berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*), sebagian besar responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa pelayanan diberikan tepat waktu, diagnosis sesuai keluhan, serta proses pelayanan berlangsung tanpa hambatan. Hal ini menggambarkan bahwa rumah sakit mampu memenuhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang konsisten dan akurat. Penelitian oleh Lestari dkk (2020) juga menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sangat berkorelasi dengan kepuasan pasien karena pasien merasa yakin dengan kompetensi tenaga medis dan sistem pelayanan yang ada.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Pada dimensi ini terlihat bahwa aspek komunikasi, sopan santun, serta rasa aman saat berkonsultasi mendapatkan respons positif dari mayoritas responden. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi dan etika profesional tenaga kesehatan. Penelitian oleh Kurniasih dkk (2019) menunjukkan bahwa jaminan kualitas pelayanan yang baik melalui sikap profesional tenaga medis akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit.

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Responden menunjukkan kepuasan terhadap kebersihan ruang tunggu, ruang pemeriksaan, toilet, serta keberadaan petunjuk lokasi di lingkungan rumah sakit. Kondisi fisik yang bersih dan tertata menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pasien. Temuan ini diperkuat oleh hasil studi dari Nugroho dkk (2018), yang menyatakan bahwa bukti fisik yang baik seperti fasilitas lengkap, lingkungan bersih, dan tersedianya sarana informasi akan meningkatkan persepsi mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini mencerminkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Tingginya persepsi positif ini mengindikasikan bahwa RSUD Kota Manado telah mampu memenuhi harapan pasien dalam aspek pelayanan, baik dari sisi pelayanan medis, administrasi, maupun interaksi antar pasien dan tenaga kesehatan.

### **Empati (*Empathy*)**

Pada dimensi ini memperlihatkan bahwa responden merasa diperlakukan dengan ramah, adil, dan penuh perhatian oleh petugas medis maupun nonmedis. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah membangun hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Menurut penelitian oleh Sari dkk (2022), empati tenaga kesehatan sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien, karena memperkuat hubungan emosional yang mendukung proses penyembuhan.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Mayoritas responden merasa pelayanan diberikan secara cepat dan sigap, mulai dari proses pendaftaran, respon tenaga medis, hingga penjelasan dokter kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Putri & Wulandari (2021) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang tinggi dari tenaga kesehatan berdampak besar terhadap persepsi positif pasien, terutama dalam



konteks rumah sakit pemerintah. Ketika tenaga kesehatan mampu merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan empatik, rasa puas dan kepercayaan terhadap pelayanan meningkat.

### **Hubungan antara Status Kepesertaan BPJS dengan Mutu Pelayanan Kesehatan RSUD Kota Manado**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara status kepesertaan BPJS (PBI atau NON-PBI) dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik peserta PBI maupun NON-PBI merasakan kualitas layanan yang relatif serupa, tanpa perbedaan yang mencolok berdasarkan status kepesertaan mereka. Hal yang sama didapatkan oleh Fitriyani dkk. (2021) bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi mutu pelayanan antara peserta BPJS PBI dan NON-PBI di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penilaian mutu pelayanan cenderung didasarkan pada aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan obat, dan kenyamanan fasilitas, yang secara umum dinilai memuaskan oleh seluruh kelompok responden. Hal yang sama juga ditemukan dalam studi oleh Setyawan dan Lestari (2020), yang menyimpulkan bahwa persepsi terhadap mutu pelayanan lebih dipengaruhi oleh sistem layanan dan kompetensi tenaga kesehatan daripada oleh status ekonomi atau jenis kepesertaan BPJS pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Marfuah dan rekan-rekan (2023) menunjukkan hasil serupa, yaitu tidak ditemukan perbedaan signifikan dalam kepuasan antara pasien BPJS dan Non-BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Indo Sehat Kebakkramat. Adapun penelitian serupa oleh Samosir (2023) menemukan hal yang sama di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi.

Meskipun tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara status kepesertaan (PBI dan Non-PBI) dengan persepsi terhadap mutu pelayanan, namun jika kita amati lebih dalam distribusi data dalam tabel kontingensi, terdapat fenomena yang menarik. Hanya 40% peserta PBI yang memberikan penilaian “baik” terhadap mutu pelayanan, dibandingkan dengan 47% peserta Non-PBI. Artinya, justru kelompok yang mendapatkan layanan secara gratis (PBI) cenderung memiliki persepsi yang lebih rendah terhadap mutu pelayanan dibandingkan kelompok Non-PBI yang membayar iuran secara mandiri. Temuan ini menarik karena menunjukkan bahwa meskipun peserta PBI mendapat layanan secara gratis, justru banyak di antara yang menilai mutu pelayanan kurang baik. Hal ini memberi gambaran bahwa pelayanan yang diterima oleh peserta PBI belum tentu dirasakan memuaskan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status kepesertaan BPJS dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan selama penyusunan penelitian ini. Terimakasih juga disampaikan kepada pihak RSUD Kota Manado atas dukungan dan izin penelitian yang diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ajri, F., Latifah, N., Hermansyah, D., & Firda, N. (2021). Studi ketidakpatuhan membayar iuran BPJS kesehatan peserta non PBI bukan penerima upah di Kelurahan Cempaka Putih

- tahun 2018. Muhammadiyah *Public Health Journal*, 1(2). Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/MPHJ/>
- Ambat, M. P., Pangemanan, M., & Mamuaja, P. (2020). Hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di RSUD Biak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 1(4), 25–29.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., & Putri, A. O. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–46.
- Arifin, S., Rahman, F., & Pujianti, N. (2024). Manajemen mutu organisasi kesehatan. *Uwais Inspirasi Indonesia*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) . 2024 .Hak Cipta © 2024 BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/profil?tab=Tugas-Dan-Fungsi>
- BPJS Kesehatan. 2017. Laporan Pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Sulawesi Selatan: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
- Cahyani, W., & Nursalam. (2020). Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan antara Peserta JKN PBI dan Non-PBI di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 8(1), 55-62.
- Faradila, M. D., Rukmana, N. M., & Putri, D. U. P. (2024). Hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien BPJS rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(2), 142–151.
- Febriyani, R., Meirawan, R. F., & Syafei, A. (2023). Pengaruh unit pelayanan, jenis kelamin dan metode pembayaran terhadap kepuasan pasien rumah sakit. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 3(4), 140–149.
- Fildzah, S., (2016). *Willingness To Pay Fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Kota Banda Aceh*. Universitas Syah Kuala, Banda Aceh.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*.
- Korompis, G. E. C. (2021). *Jaminan Kesehatan Nasional*. CV. Patra Media Grafindo Bandung. Hak cipta dilindungi undang-undang.
- Kurniasih, D., Widagdo, L., & Yulia, D. (2019). Pengaruh Jaminan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(3), 150–158.
- Lestari, D. A., Ramadhan, D., & Susanti, A. (2020). Hubungan Antara Keandalan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 14(2), 90–97.
- Marfuah, F. F., Wariyanti, A. S. and Sutrisno, T. A. 2023. „Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Indo Sehat Kebakkramat“, *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)* Vol., 3(1), pp. 1–5.
- Nugroho, D. P., Handayani, P. W., & Saraswati, L. D. (2018). Pengaruh Bukti Fisik Pelayanan terhadap Persepsi Mutu di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 20–27.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. ISBN 9789794487273, 9794487279 Penerbit:Egc
- Putri Nia Riski, Guspianto, & Hubaybah. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*.
- Putri, E.A., 2014. *Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*. Kota terbit : CV Komunitas Pejaten Mediatama

- Putri, N. L., & Wulandari, F. (2021). *Responsiveness* Tenaga Kesehatan dan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 184–191.
- RSUD Manado. (2024). Profil RSUD Manado. Retrieved from <https://rsudmanado.manadokota.go.id/>
- Samosir, N. R. 2023. „Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dan Umum Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi“. Universitas Jambi.
- Saraswati, L. D., Pradipta, R., & Hadi, S. (2021). Analisis Kepuasan Peserta BPJS PBI dan Non-PBI terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(1), 45–53.
- Sari, Y. R., Nuraini, T., & Wibowo, T. (2022). Empati Tenaga Medis sebagai Faktor Penentu Persepsi Mutu Pelayanan Pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 65–72.
- Setyawan, F. E. B. dan Supriyanto, S. (2020) *Manajemen Rumah Sakit*. Zifatama Jawa. ISBN 9786025815508.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Widayanti, H., & Kurniawati, R. (2020). Perbandingan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan antara Peserta BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 89–96