

Aktualisasi NDP dalam Mewujudkan Pelayanan Kesehatan yang Berkeadilan: Sebuah *Literature Review*

Annisa Lutfia Frida Shafira

HMI Cabang Makassar Timur, Universitas Hasanuddin

*Correspondence author: annisalutfiafridashafira@gmail.com

Abstract. Indonesia is a country that aspires to social justice, strives to form a state structure that can improve the welfare of society in accordance with the mandate of the 1945 Constitution. Healthcare and Social Security Agency (BPJS) is the organizer of social security to realize welfare in the health sector. The concept of the National Health Insurance (JKN) is here to ensure that all Indonesian citizens get comprehensive, fair and equitable health services. The purpose of this study was to see the effect of patient participation status on the quality of health services as seen from the level of patient satisfaction. The existing patient participation status is BPJS patients and non-BPJS patients. This research was conducted using the literature study method with a collection of a number of scientific journals that are relevant to the problem being studied. The collected data were analyzed by means of qualitative descriptive analysis using three variables, namely patient participation status, patient satisfaction level and quality of health services. The results showed that there were differences in the quality of health services for BPJS and non-BPJS patients seen from the level of patient satisfaction.

Keywords: BPJS and non-BPJS patients; level of patient satisfaction; quality of health services.

Abstrak. Indonesia merupakan Negara yang mencita-citakan keadilan sosial, berusaha untuk membentuk sebuah tatanan Negara yang dapat menyejahterakan masyarakat sesuai dengan amanat UUD 1945. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan penyelenggara jaminan sosial untuk mewujudkan kesejahteraan di bidang kesehatan. Konsep Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hadir untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh status kepesertaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Status kepesertaan pasien yang dimaksudkan adalah pasien BPJS dan pasien non BPJS. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi literatur dengan mengumpulkan sejumlah jurnal ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data yang terkumpul dianalisis dengan cara analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan tiga variabel yaitu status kepesertaan pasien, tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan terhadap kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS dan non BPJS dilihat dari tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pasien BPJS; non BPJS; tingkat kepuasan pasien; kualitas pelayanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Himpunan Mahasiswa Islam adalah organisasi mahasiswa yang berfungsi sebagai organisasi kader dan memiliki peran sebagai organisasi perjuangan. HMI dikatakan sebagai organisasi kader karena masa keanggotaan berlaku sepanjang menjadi mahasiswa yang membuat ada batasan ruang dan waktu. HMI merupakan organisasi kemahasiswaan yang memperhatikan “*students needs & student interest*”. Mahasiswa notabene merupakan kaum elit masyarakat yang memperoleh kesempatan pendidikan tinggi sehingga terbuka melahirkan pemimpin bangsa dan umat. Sebagai organisasi kader maka HMI bersifat mandiri, independen, ditengah pluralism umat dan kebhinekaan bangsa. Hal ini diperlukan agar dapat menjadi perekat kebhinekaan kebebasan berfikir untuk mencari formula yang terbaik di segala bidang yang bermanfaat bagi masyarakat.

Salah satu tugas suci yang termaktub dalam tujuan HMI ialah menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, sebab islam yang menjadi dasar perjuangan memuat ajaran pokok bahwa “Sesungguhnya Allah memerintahkan akan Keadilan dan Ihsan (usaha perbaikan masyarakat)”. Dasar perjuangan tersebut diuraikan dalam buku kecil yang disebut dengan “Nilai-nilai Dasar Perjuangan” (NDP). NDP merupakan perumusan tentang ajaran-ajaran pokok agama islam, yaitu nilai-nilai dasarnya, sebagaimana tercantum dalam Al-Kitab dan As-Sunnah.

Nilai-Nilai Dasar Perjuangan (NDP) sebagai ideology atau doktrin perjuangan, menempati posisi strategis. HMI yang berperan sebagai organisasi perjuangan, berusaha melakukan perubahan-perubahan dalam masyarakat. Mengetahui, memahami, menghayati, dan melaksanakan NDP tidak cukup masing-masing bab, akan tetapi pengetahuan dan pemahaman tentang NDP, harus menempatkannya sebagai satu ideology atau doktrin perjuangan HMI yang memuat gagasan-gagasan revolusioner untuk mengatur kehidupan masyarakat yang disusun didalam sistem berikut aturan-aturan operasionalnya.

Dalam NDP termaktub 8 materi yang menjadi dasar sebuah proses kaderisasi di tubuh HMI. Salah satunya materi yaitu “Keadilan Sosial dan Keadilan Ekonomi”, yang membahas mengenai hubungan antara individu dan masyarakat dalam hal kemerdekaan dan pembatas kemerdekaan menjadi saling bergantung.

Kemerdekaan tersebut bisa dilihat dalam bentuk yang tidak terbatas sehingga sudah jelas bahwa setiap individu diperbolehkan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan secara bebas. Dampak dari kebebasan tersebut adalah akan terjadi benturan antara keinginan satu dengan yang lain sehingga memungkinkan adanya kekacauan.

Usaha untuk mencegah terjadinya kekacauan hanya bisa dilakukan oleh masyarakat, namun dalam pengimplementasian diperlukan adanya kelompok dalam masyarakat dengan kualitas yang dimiliki akan selaras dengan usaha yang dilakukan. Sehingga proses untuk menegakkan keadilan selalu sejalan dengan anjuran yang bersifat kemanusiaan yang nantinya dapat mencegah terjadinya sesuatu yang berlawanan dengan kemanusiaan. Bentuk masyarakat yang terpenting adalah Negara, sedangkan pemerintahan merupakan susunan masyarakat yang kuat dan berpengaruh. Negara harus memastikan bahwa masyarakat terhindar dari segala bentuk kejahatan dan kezaliman yang membuat sebagian masyarakat kehilangan hak-haknya. Oleh karena itu Negara mempunyai kewajiban untuk menegakkan keadilan.

Dalam menegakkan keadilan, hal yang harus dicakup ialah penguasaan atas keinginan-keinginan dan kepentingan-kepentingan individu yang tak mengenal batas. Sudah menjadi kewajiban Negara sendiri dan kekuatan-kekuatan sosial yang menjunjung tinggi mengenai prinsip gotong royong dan kecintaan sesama manusia. Menegakkan keadilan adalah amanat rakyat kepada pemerintah yang seharusnya dilaksanakan. Perwujudan menegakkan keadilan yang penting dan berpengaruh ialah menegakkan keadilan di bidang ekonomi atau pembagian kekayaan diantara anggota masyarakat. Tuntutan dari keadilan ialah agar setiap individu mendapatkan bagian yang seharusnya dari kekayaan atau rejeki.

Pada suatu masyarakat yang tidak adil, kekayaan dan kemiskinan akan terjadi dalam kualitas dan proporsi yang tidak wajar, sekalipun realitas akan menunjukkan perbedaan-perbedaan antar manusia dalam kemampuan fisik maupun non fisik. Namun dalam kemiskinan, masyarakat dengan pemerintah yang tidak menegakkan keadilan merupakan perwujudan dari kezaliman. Kejahatan di bidang ekonomi yang menyeluruh adalah kapitalisme. Pemilikan oleh seorang individu hanya bersifat

relatif sebagaimana amanat dari tuhan. Penggunaan harta itu sendiri harus sejalan dengan yang dikehendaki tuhan dan untuk kepentingan umum. Oleh karena itu, ketika terjadi kemiskinan, orang-orang miskin diberi hak atas sebagian harta orang-orang kaya, terutama yang masih ada dalam hubungan keluarga. Kewajiban Negara dan masyarakat adalah untuk melindungi kehidupan keluarga dan memberinya bantuan serta dorongan untuk berusaha menjadi lebih baik. Negara yang adil menciptakan persyaratan hidup yang wajar sebagaimana yang diperlukan oleh individu-individu agar keluarganya mengatur hidupnya secara terhormat sesuai dengan keinginan-keinginan untuk dapat menerima tanggungjawab atas apa yang dilakukan. Sehingga dalam proses implementasinya, hal itu berarti bahwa pemerintah harus membuka jalan yang mudah dan kesempatan agar masyarakat dapat mengakses sesuatu yang mengarah kepada pendidikan, kecakapan yang wajar kemerdekaan beribadah sepenuhnya dan pembagian kekayaan bangsa yang seharusnya.

Implikasi antara NDP dari materi keadilan sosial dan keadilan ekonomi ialah dari konsep berkeadilan. Hal ini tentu saja selaras dengan konsep Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebuah dasar Negara yang dibuat atas dasar semangat dan kesadaran untuk membangun Negara yang demokrasi dan menciptakan keadilan sosial. Dengan mencita-citakan keadilan sosial, Indonesia mencoba membentuk sebuah tatanan Negara yang akan menyejahterakan rakyat sesuai dengan amanat UUD 1945. Dengan demikian, perwujudan keadilan sosial sejalan dengan teori “*welfare state*” atau Negara Kesejahteraan. Teori ini menegaskan bahwa Negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat.

Penggagas teori Negara Kesejahteraan (*Welfare State*), Prof. Mr. R. Kranenburg mengungkapkan bahwa “Negara harus secara aktif mengupayakan kesejahteraan, bertindak adil yang dapat dirasakan seluruh masyarakat secara merata dan seimbang, bukan mensejahterakan golongan tertentu tetapi seluruh rakyat.” Teori ini menegaskan bahwa Negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan rakyatnya harus didasarkan pada lima pilar kenegaraan, yaitu : Demokrasi (*Democracy*), Penegakan Hukum (*Rule of Law*), Perlindungan Hak Asasi

Manusia (*The Human Right Protection*), Keadilan Sosial (*Social Justice*) dan Anti Diskriminasi (*Anti Discrimination*).

Terdapat beberapa aspek yang mencakup keadilan sosial, salah satunya adalah aspek kesehatan. Dalam proses mewujudkan kesejahteraan kesehatan rakyat Indonesia, pemerintah menghadirkan konsep jaminan kesehatan nasional. Berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) didalamnya terdapat pembahasan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ialah salah satu sistem mengenai perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh Negara Republik Indonesia guna menjamin warga negaranya pemenuhan “*basic needs*” atau kebutuhan dasar yang sesuai dan layak. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 “Setiap individu mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau,” serta bersifat *mandatory* bagi seluruh masyarakat Indonesia yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan yang menyeluruh untuk semua masyarakat di Indonesia agar dapat hidup secara sehat, produktif dan sejahtera (UU Nomor 24 tahun 2011).

BPJS bertujuan untuk mewujudkan pemberian jaminan untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Pada 2014 BPJS melakukan survey nasional terkait kepuasan pasien pengguna BPJS mulai tanggal 15 September hingga 24 Oktober 2014. Jumlah total responden untuk Peserta adalah 17.280, sementara total responden Faskes adalah 1170. Hasil survei menunjukkan bahwa indeks nasional kepuasan Peserta adalah 81%, sedangkan indeks nasional kepuasan Fasilitas kesehatan sebesar 75%.

Salah satu aspek yang digunakan dalam mengukur pencapaian kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pasien. Terdapat penelitian kepuasan pasien yang melihat dari status pasien, menggunakan BPJS atau tidak. Salah satu penelitian dilakukan di RSUD Kota Kendari pada tahun 2020, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari dengan nilai p mutu pelayanan dimensi tangible, reliability,

responsiveness, empathy = 0,001 dan assurances = 0,000 yang menunjukkan nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan penelitian tersebut peneliti merasa perlu diadakan penelusuran lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien ditinjau dari status kepesertaan pasien yaitu pasien BPJS dan pasien non BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh status kepesertaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat melihat ketercapaian tujuan hadirnya BPJS yang merupakan salah satu usaha untuk mewujudkan keadilan sosial pada aspek kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi literatur (*literature riview*). Studi yang dilaksanakan dengan mengumpulkan beberapa sumber yang relevan dengan topik dan permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 3 – 5 Februari 2021.

Subjek pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu status kepesertaan, tingkat kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Instrumen yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah berupa perangkat komputer.

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Jenis data yang membahas secara konseptual terhadap suatu permasalahan dan tidak bergantung dengan data-data angka. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu studi dokumen berupa jurnal, artikel dan buku. Sedangkan dalam menganalisis data digunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah terkumpul akan dianalisis kemudian memberikan gambaran dan ringkasan dari berbagai kondisi atas permasalahan yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil *literature review* yang dilakukan terhadap 10 jurnal penelitian yang telah didapat dari *platform Google Scholar* mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kesehatan, ditemukan beberapa hasil yang menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien non

BPJS. Hal ini mengindikasikan bahwa ada perbedaan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien yang artinya terdapat permasalahan terkait implementasi program JKN di beberapa fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia. Pada Tabel 1 berikut dapat dilihat hasil matriks analisis penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien BPJS dan *non* BPJS terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Journal Review

No	Nama Peneliti (Tahun) dan sumber jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Sampel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Lilik Darwati (2018) https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14	Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur <i>Journal for Quality in Women's Health</i>	Sample pada penelitian ini berjumlah 70 responden diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i>	Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik yang dilakukan dengan metode <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien Non BPJS merasa puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 37 pasien (94,9%) dari total 39 pasien, sedangkan pasien BPJS yang merasa puas dengan pelayanan kebidanan hanya berjumlah 24 responden (77,4%) dari total 31 responden. Terdapat perbedaan persentase jumlah pasien yang merasa puas terhadap layanan yang

					diberikan
2.	<p>Romaji, S.KM., M.Kes. 2Latifatun Nasihah,SST., M.Kes (2018)</p> <p>http://dx.doi.org/10.17977/um044v3i2p143-147</p>	<p>Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur</p> <p><i>Preventia : The Indonesian Journal of Public Health</i></p>	<p>Sampel 100 responden (50 BPJS dan 50 Non BPJS) diambil dengan teknik <i>accidental sampling</i>.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan metode <i>cross sectional</i>.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa responden kelompok BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 40 responden (80,0%), sedangkan responden kelompok Non BPJS puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu 44 responden (88,0%) dari total 50 responden dan ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan Kesehatan.</p>
3.	<p>Vivia Ozora Bitjoli, Odi Pinontoan, dan Andi Buanasari (2019)</p> <p>https://media.neliti.com/media/publications/87937-ID-pengaruh-</p>	<p>Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di RSUD Tobelo</p> <p><i>e-journal</i></p>	<p>Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>consecutive sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 136 responden.</p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan desain <i>cross sectional</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan</p>

	perceived-organizational-suppor.pdf	<i>Keperawatan (e-Kp)</i>			Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Tobelo.
4.	Ririn Noviyanti Putri (2018) http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v18i2.484	Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS) <i>Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi</i>	Sampel pada penelitian ini adalah pasien Umum dan BPJS sebanyak 108 responden yang dipilih dengan <i>simple random sampling</i> .	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode analitik yang bersifat komparatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Status kepesertaan merupakan salah satu variabel dalam penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS 62,1% merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan pasien umum sebagian besar 92% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
5.	Yosi Arum Ariningtyas, Purnomo Suryantoro, Mufdlilah (2019) http://www.doi.org/10.35728/jmkik.v4i1.91	Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS dan Non BPJS <i>Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan</i>	70 responden diambil sebagai sampel dengan teknik purposive sampling.	Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan menggunakan metode cross-sectional.	Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien non-BPJS, sebanyak 37 (94,9%) puas dengan layanan kebidanan

					dari total 39 pasien, sedangkan pasien BPJS, 24 responden (77,4%) puas dengan layanan kebidanan. Terdapat perbedaan persentase jumlah pasien yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan.
6.	<p>Ema Fitriyanah, I'ien Noer'aini, Taufiq Priyo Utomo (2017)</p> <p>http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/download/612/610</p>	<p>Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal</p> <p><i>Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan</i></p>	<p>Jumlah sampel 86 responden dengan teknik <i>Quota Sampling</i>.</p>	<p>Rancangan penelitian menggunakan Deskriptif Analitik dengan pendekatan cross sectional</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan di unit rawat inap kelas 3 RSUD dr. H Soewondo Kendal</p>
7.	<p>Maya Sofiana, Rita Wahyuni, Endang Supriyadi (2020)</p> <p>https://ojs.stiami.ac.id/index.php/ABIWARA/article/download/797/444</p>	<p>Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat</p> <p><i>Jurnal Abiwarra</i></p>	<p>Untuk populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 600 pasien, kemudian ditarik sampel dengan</p>	<p>Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan analisis komparatif yang ditunjang oleh studi kepustakaan</p>	<p>Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa ada perbedaan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS</p>

			teknik <i>Probability Sampling</i>		dengan <i>non</i> BPJS di Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat, dengan hasil tingkat kepuasan pasien <i>non</i> BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 3,83.
8.	Aisah Ayu Nur Pertiwi (2016) https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508	Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta <i>Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya</i>	Penelitian dilakukan sebanyak 60 responden yang terdiri dari 30 pasien BPJS dan 30 pasien umum di rawat jalan RSUD Kota Surakarta.	Penelitian ini memakai jenis rancangan yang digunakan adalah <i>survey</i> yang bersifat deskriptif. Jenis penelitian <i>causal comparative research</i> atau <i>case control study</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan terhadap <ul style="list-style-type: none"> - keselamatan pasien, - efektivitas dan efisiensi, - orientasi pada pasien antara pasien BPJS dengan pasien umum.
9.	Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika (2017) https://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/download/24/20	Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor	sampel yang akan digunakan adalah 51 responden	Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan megolah data menggunakan <i>software</i> SPSS versi 19.0 dan <i>Microsoft Excel</i> .	Hasil penelitian ini berdasarkan analisis deskriptif persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor mengenai kepuasan dan

		<i>Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis</i>			kualitas terhadap pelayanan program JKN menunjukkan bahwa program JKN dinilai belum sesuai penerapannya .
10.	I Gusti Ayu Sri Wulan W, Ni Kd Fiora Rena Pertiwi, Mia Ayustina Prasetya (2019) https://doi.org/10.37466/bdj.v3i2.166	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan <i>Bali Dental Journal</i>	Sampel penelitian adalah pasien peserta BPJS dan pasien umum yang mendapat pelayanan di Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan sebanyak 84 orang dengan rincian 42 pasien umum dan 42 pasien peserta BPJS.	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.	Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien umum dan pasien peserta BPJS mengharapkan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dengan persentase 100%. Pada kenyataannya terdapat perbedaan persentase pada dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati yang lebih terhadap pasien peserta BPJS dibanding pasien umum di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan.

Pembahasan

Secara garis besar berdasarkan hasil kajian literature yang telah dilakukan terhadap 10 hasil penelitian mengenai pengaruh status kepesertaan pasien yaitu pasien BPJS dan non BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari tingkat kepuasan pasien, dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS, Perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan non BPJS, serta Pengaruh status kepesertaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

Penelitian terkait tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS dilakukan oleh Lilik pada tahun 2018 di RSUD Soegiri Lamongan berfokus pada pelayanan kebidanan menunjukkan bahwa persentase kepuasan pada pasien non BPJS lebih tinggi yaitu 94,9% dari total 39 pasien, sedangkan pasien BPJS yang merasa puas dengan pelayanan kebidanan hanya sebanyak 77,4% dari total 31 pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Yosi dkk pada tahun 2019 yang menunjukkan hasil yang sama. Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Romanji dan Latifatun di RSUD Gambiran Kediri menunjukkan bahwa terdapat selisih persentase antara kepuasan pasien BPJS dan non BPJS yaitu 8% lebih tinggi pasien non BPJS. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa pasien umum dan pasien peserta BPJS mengharapkan untuk mendapat pelayanan yang memuaskan dengan persentase 100%. Pada kenyataannya terdapat perbedaan persentase antara pasien peserta BPJS dibanding pasien non BPJS di poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. Penelitian lain dilakukan oleh Endang pada tahun 2020 menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di puskesmas Johar Baru, dengan hasil tingkat kepuasan pasien non BPJS lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 3,83. Status kepesertaan merupakan salah satu variabel dalam penelitian oleh Ririn pada tahun 2018 yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar pasien BPJS 62,1% merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan pasien umum sebagian besar 92% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Hayaza, 2013).

Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap proses pelayanan yang didapatkan pada pasien BPJS bukan hanya dari sisi medis saja, tetapi juga administrasi dimana sebelum mendapatkan pelayanan medis pasien juga mendapatkan pelayanan dari BPJS terlebih dahulu. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit, karena kaitannya dengan waktu tunggu saat mendapatkan pelayanan BPJS sebelum mendapatkan pelayanan medis. Proses sistem rujukan berjenjang yang dirasakan setelah adanya BPJS, ini juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap BPJS sendiri.

Perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS dan Non BPJS

Penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS dan non BPJS dilakukan oleh Vivia dkk pada tahun 2019 di RSUD Tobelo berfokus pada pelayanan pendaftaran yang menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan signifikan yang dirasakan oleh pasien.

Penelitian lain dilakukan oleh Ema dkk menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan pasien non BPJS tentang mutu pelayanan keperawatan di unit rawat inap kelas 3 RSUD dr. H Soewondo Kendal.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Aisah pada tahun 2016 di RSUD Kota Surakarta menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS dan non BPJS pada dimensi keselamatan pasien, dimensi efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta dimensi pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ririn pada tahun 2018 menunjukkan hasil penilaian pasien umum terhadap pelayanan SDM yang ada di rumah sakit di Jambi sudah baik yang dapat dilihat dari sikap dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya, kebedaradan dokter dan perawat yang hadir pada hari-hari kerja.akan tetapi, akan tetapi pasien BPJS berpresepsi buruk terhadap pelayanan SDM. Pasien BPJS

banyak mengeluh akan jam pelayanan, karena terkadang ada dokter yang telat hadir pada jam kerja yang telah ditentukan dikarenakan dokter harus visit ke ruangan rawat inap sehingga menyebabkan pasien menunggu lama serta pasien. Masyarakat pada dasarnya berobat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut, yang mana tenaga kesehatan yang ada dirumah sakit tersebut merupakan pegawai inti dari rumah sakit dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Mutu pelayanan merupakan suatu indikator pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Kualitas RS dijadikan sebagai jasa kesehatan pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan strategi kegiatan jaminan mutu.

Pengaruh status kepesertaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Baby dan Lindawati pada tahun 2019 di Rumah Sakit Hermina Bogor menunjukkan bahwa penerapan program JKN dirasakan belum mencapai tingkat ideal, karena masih banyak permasalahan yang terjadi dalam penerapannya. Program JKN diadakan untuk menjamin kesehatan yang merata untuk masyarakat Indonesia. Gotong royong merupakan tujuan dari penerapan program ini. Kalangan menengah keatas bergotong royong untuk biaya kesehatan untuk orang yang tidak mampu dalam membayar pengobatan.

Adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kesehatan disebabkan petugas kesehatan masih membedakan pasien dalam memberikan pelayanan. Idealnya semua pasien diperlakukan sama, dilayani dengan sama, yakni sama-sama cepat, sama-sama mendapatkan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang sama baiknya sesuai dengan kelasnya, ruang rawat inap juga sama, serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan juga sama.

Sesuai dengan peraturan presiden RI Nomor 12 Tahun 2013 bahwa, setiap Peserta berhak memperoleh Manfaat Jaminan Kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan

kebutuhan medis yang diperlukan. Perwujudan pemenuhan derajat kesehatan adalah sebagai upaya agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Salah satunya adalah adanya asuransi kesehatan yang dimaksudkan untuk mencegah ketidak terjangkauan pelayanan kesehatan dari segi keuangan. Salah satu asuransi kesehatan yang ada saat ini adalah BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Pasien BPJS berarti pasien yang sudah terdaftar program jaminan sosial di Indonesia. Pasien BPJS berbeda dengan *non* BPJS hanya dilihat dari aspek pembiayaan kesehatan tetapi pada pelayanan kesehatan, kedua jenis pasien ini adalah sama sehingga harus mendapatkan kualitas pelayanan yang sama. Maka dari itu, petugas kesehatan harus tetap bekerja secara profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan status kepesertaannya, yaitu pasien BPJS dan *non* BPJS. Pasien *non* BPJS memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Tingkat kepuasan pasien merupakan aspek untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga ketika terjadi perbedaan kepuasan terhadap pasien maka terdapat perbedaan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hal tersebut tidak seharusnya terjadi mengingat tujuan dari hadirnya konsep JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang kepada masyarakat secara komprehensif dan merata serta adil. Sedangkan kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh status kepesertaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan dilihat dari tingkat kepuasan pasien.

Nilai Dasar Perjuangan yang merupakan rule pengaderan dalam tubuh HMI termaktub salah satu materi yaitu “ *Keadilan Sosial dan Keadilan Ekonomi* ”. Dalam konsep berkeadilan hal ini tentu saja selaras dengan teori “ *welfare state* “ yang diungkapkan oleh Prof. Mr. R. Kranenburg dimana warganegara dalam suatu Negara punya hak untuk mendapatkan kesejahteraan baik dalam hal pendidikan, ekonomi dan kesehatan. Tentu saja ini sesuai dengan apa yang diamanatkan juga dalam kontitusi NKRI yang termaktub dalam UUD 1945. Oleh karena itu, jikalau kita melihat dalam penerapannya dalam sisi kesehatan seperti penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap status kepesertaan dalam penggunaan JKN bisa menjadi salah satu tolak ukur Negara sejahtera. Tetapi dari hasil penelitian, yang dimana ternyata dalam penerapannya dapat kita lihat bahwa konsep berkeadilan itu tidak terealisasi. Hal itu dikarenakan tidak dilakukan secara merata dalam adil. Tentu saja ini faktor ketidakadilan ini tidak bisa dilepaskan dari faktor ekonomi individu tersebut. Sehingga individu yang memiliki ekonomi kelas menengah ke bawah dan menggunakan BPJS itu mendapatkan pelayanan yang kurang dibandingkan dengan individu yang ekonomi kelas atas dan tidak menggunakan BPJS. Padahal jikalau kita telisik mendalam pada dasarnya bahwa faktor ekonomi tidak mempengaruhi pasien atau individu pelayanan yang baik.

Saran yang dapat diberikan kepada seluruh fasilitas kesehatan untuk berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa ada perbedaan yang dilihat dari status kepesertaan, baik peserta BPJS maupun *non* BPJS. Senantiasa melakukan peningkatan kualitas pelayanan mulai dari sarana, prasarana, staff dan tenaga kesehatan agar tercapai pelayanan kesehatan yang memuaskan. Sedangkan kepada BPJS agar selalu mengontrol kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Ariningtyas, Yosi Arum., Purnomo Suryantoro., & Mufdlilah. (2019). Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS dan Non BPJS. *Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan*, 4 (1), 67-74. doi: 10.35728/jmkik.v4i1.91

- Bitjoli, Vivia Ozora., Odi Pinontoan., & Andi Buanasari. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran di RSUD Tobelo. *e-journal Keperawatan (e-Kp)*, 7 (1)
- Darwati, Lilik. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1 (2), 28-34. doi: 10.30994/jqwh.v1i2.14
- Fitriyanah, Ema., I'ien Noer'aini., & Taufiq Priyo Utomo. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*
- Hayaza, Y.T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 2-4.
- Hanapi, S. R. R., & Nur, A. (2020). Budaya Konsumerisme dan Kehidupan Modern; Menelaah Gaya Hidup Kader Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Gowa Raya. *Jurnal Khitah: Kajian Islam, Budaya dan Humaniora*, 1(1), 42-49.
- Makmur, Z., Arsyam, M., & Alwi, A. M. S. (2020). Strategi Komunikasi Pembelajaran Di Rumah Dalam Lingkungan Keluarga Masa Pandemi. *KOMUNIDA: Media Komunikasi dan Dakwah*, 10(02), 231-241.
- Makmur, Z., Arsyam, M., & Delukman, D. (2021). The Final Destination's uncomfortable vision to the environmental ethics. *Journal of Advanced English Studies*, 4(2), 76-82.
- Nur, A. (2021). The Culture Reproduction In the Charles Dickens' Novel "Great Expectations" (Pierre-Felix Bourdieu Theory). *International Journal of Cultural and Art Studies*, 5(1), 10-20. <https://doi.org/10.32734/ijcas.v5i1.4866>
- Nur, A. (2021, December). GHAZWUL FIKR AND CAPITALISM SPECTRUM: ISLAMIC STUDENTS ON OLIGARCHY SHADES. In *Proceedings of the International Conference on Social and Islamic Studies (SIS) 2021*.

- Nur, A. (2021). Fundamentalisme, Radikalisme dan Gerakan Islam di Indonesia: Kajian Kritis Pemikiran Islam. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), 28-36.
- Nur, A., & Makmur, Z. (2020). Implementasi Gagasan Keindonesiaan Himpunan Mahasiswa Islam; Mewujudkan Konsep Masyarakat Madani Indonesian Discourse Implementation of Islamic Student Association; Realizing Civil Society Concept. *Jurnal Khitah*, 1(1).
- Pertiwi, Aisah Ayu Nur. (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*, 18 (2). doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1, 2014, *Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*, Republik Indonesia, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Romaji, & Latifatun Nasihah. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non Bpjs di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 2 (3). doi: 10.17977/um044v3i2p143-147
- Putri, Baby Silvia., & Lindawati Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2 (1), 1-12
- Putri, Ririn Noviyanti. (2018). Pengaruh Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS X Jambi (Analisis Perbandingan Pasien Umum dan BPJS). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18 (2). doi: 10.33087/jiubj.v18i2.484
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*.

- Sari, Irine Diana. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press
- Sofiana, Maya., Rita Wahyuni., & Endang Supriyadi. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Jurnal Abiwara*, 1 (2), 93-110
- Solichin. (2010). *HMI Candradimuka Mahasiswa*. Jakarta: Sinergi Persadatama Foundation
- Syam, M. T., Makmur, Z., & Nur, A. (2020). Social Distance Into Factual Information Distance about COVID-19 in Indonesia Whatsapp Groups. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 269-279.
- Tarigan, Azhari Akmal. (2018). *Nilai-nilai Dasar Perjuangan HMI Teks, Interpretasi, dan Kontekstualisasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Virgint, Cindy Reffica., Riyani Wulandari., & Wahyu Purwaningsih. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Surakarta.
- Wulan W, I Gusti Ayu Sri., Ni Kd Fiora Rena Pertiwi., & Mia Ayustina Prasetya. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3 (2), 64-69. doi: 10.37466/bdj.v3i2.166
- Zumria., Narmi., & Tahiruddin. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 1 (1)