

Pengaruh Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan pada Pasien Persalinan di RSUD BIMA

*Nurhidayah¹, Nurhikmah Tillah², Hadi Suryatno³, Sri Murniati⁴

^{1,2,3,4} Prodi Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram

*E-mail Korespondensi: nurhidayahmj31@yahoo.co.id

Intisari

Pendahuluan : Rumah Sakit merupakan salah satu mitra dan fasilitas kesehatan rujukan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. Rumah Sakit harus memberikan mutu layanan (*Service Quality*) yang terbaik demi memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. **Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh kepesertaan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. **Metode :** Metode penelitian yang digunakan *Correlational Studies* dan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling *purpose sampling* dengan pasien persalinan PBI sebanyak 51 orang dan Non-PBI sebanyak 51 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi dengan menggunakan uji korelasi *rank spearman* dan uji Independen sampel t-test. **Hasil :** Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI kategori baik 46 responden (90,2%), cukup 5 responden (9,8%) dan kurang 0 responden (0%). Kepesertaan BPJS Kesehatan Non PBI kategori baik 48 responden (94,1%), cukup 3 responden (5,9%) dan kurang 0 responden (0%). Kualitas pelayanan pada pasien persalinan peserta BPJS Kesehatan kategori baik 99 responden (97,1%), cukup 3 responden (2,9%) dan kurang 0 responden (0%). Ada pengaruh kepesertaan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada pasien persalinan dengan nilai *p value* $0,000 \leq 0,05$. **Saran :** Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan perlu lebih aktif dan menyeluruh dalam memberikan sosialisasi tentang program BPJS Kesehatan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas tentang program-program BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: *BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Pasien Persalinan*

Abstract

Background: The hospital is one of the partners and referral health facilities for members of BPJS- K. Hospitals must provide the best quality of service in order to meet the expectations and needs of their patients. **Purpose:** The aim of the study was to determine the effect of membership in BPJS-K on the quality of service given to delivery patients at the Bima regional hospital. **Method:** This research is a correlational study using a cross-sectional approach. The samples were 51 BPJS K PBI members and 51 BPJS-K non-PBI members, which were drawn using the purposive sampling technique. Data was collected using a questionnaire and documentation and analyzed using Spearman's rank correlation test and an independent sample t-test. **Result:** The results show that, of the 51 members of the BPJS-K PBI 46 (90.2%) received good service, 5 (9.8%) experienced sufficient service, and none of them (0%) experienced poor service. However, of all 51 members of the BPJS-K non-PBI 99 (97.1%) of them received good service, only 3 (29%) of them experienced sufficient service, and none of them (0%) experienced insufficient or bad service. There is an effect of BPJS K participation on the service quality given to delivery patients since the *p value* is $0.000 \leq 0.05$. There is a difference in the quality of service given to BPJS-K PBI and non-PBI members at the Bima regional hospital because a value was $0.006 < 0.05$. **Suggestions:** The Social Security Administering Body (BPJS) for Health needs to be more active and thorough in providing outreach about the BPJS Health program to the public, so that the public can know clearly about the BPJS-K programs.

Keywords: *BPJS-K, service quality, delivery patients.*

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah Sakit dengan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu alasan seseorang memilih Rumah Sakit tersebut. Sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Atas dasar itulah, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit disebut sebagai pelayanan kesehatan yang paripurna (Esabela, 2018).

Faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan yaitu kualitas dari layanan tersebut. Penilaian akan kualitas suatu pelayanan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan yang diterima telah terpenuhi. Konsep penelitian yang populer saat ini mengenai penilaian kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi untuk menyatakan mutu pelayanan (*Service Quality*) atau disingkat *SERVQUAL*, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Harahap dan Utami, 2021).

Program jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan suatu program pemerintah yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Program ini merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial

Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Saputra, et al, 2015).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Suryani dan Suharyanto, 2016).

Sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) dikembangkan konsep pelayanan berjenjang dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Sistem pelayanan kesehatan FKTP berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar dapat berfungsi optimal sesuai standar pelayanan medik dan standar kompetensinya. Bentuk pelayanan berjenjang ini dikenal sebagai sistem rujukan yang menetapkan prosedur rujukan sebagai ketentuan yang harus di ikuti semua peserta (BPJS Kesehatan, 2016). Rumah Sakit merupakan salah satu mitra dan fasilitas kesehatan rujukan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. Rumah Sakit yang menjadi mitra adalah Rumah Sakit yang bersedia bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit bagi pasien adalah pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap untuk pasien peserta BPJS

Kesehatan. Saat ini jumlah Rumah Sakit yang bekerja sama sebagai fasilitas layanan kesehatan peserta BPJS adalah 2.268 unit dan jumlah peserta BPJS kesehatan adalah 229,51 juta jiwa (BPJS Pusat, 2021).

Dari data Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bima jumlah peserta BPJS di Kabupaten Bima mengalami peningkatan yaitu tahun 2020 berjumlah 757.622 jiwa, tahun 2021 berjumlah 841.478 jiwa, dan tahun 2022 pada bulan Januari - Mei berjumlah 970.917 jiwa. Sedangkan jumlah pasien persalinan di RSUD Bima yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan pada bulan Januari - Mei tahun 2022 yaitu berjumlah 673 orang yang terdiri dari 236 pasien pengguna BPJS Non-PBI dan 437 pasien pengguna BPJS PBI.

Berdasarkan data dari pasien bersalin bahwa, pelayanan persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima kurang optimal, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan persalinan yang diberikan seperti sarana dan prasarana layanan persalinan kurang memadai, ketersediaan fasilitas seperti tempat tidur yang kurang layak, ruang bersalin yang masih terasa panas yang disebabkan ada beberapa ac yang belum diperbaiki atau rusak. Selanjutnya bidan dalam melayani ibu bersalin masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya komunikasi antara bidan dan pasien saat bidan melakukan asuhan. Selain itu, dalam mendiagnosa suatu penyakit terjadi perbedaan antara diagnosa bidan dengan diagnosa dokter, sehingga terjadi

keterlambatan dalam memberikan pelayanan pada pasien persalinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh masih terdapat masalah kualitas pelayanan kurang optimal dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh bidan dimana pasien persalinan peserta PBI bidan kurang tanggap dan empati. Sedangkan pada pasien persalinan peserta Non PBI Bidan lebih tanggap dan empati terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan Non PBI kelas I dan II.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lili Subandi Alda (2020), Salah satu kasus yang timbul di rumah sakit adalah ditolaknya salah satu pasien yang ingin melakukan persalinan sehingga yang berakibat pada kematian bayinya saat melahirkan dengan operasi caesar, padahal pasien telah terdaftar dalam program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. Dalih yang digunakan rumah sakit yaitu tidak terdapat kamar kosong yang mampu menampung pasien, alhasil pasien peserta BPJS Kesehatan yang notabnya dari kalangan bawah harus bisa menerima kenyataan tersebut.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional (*Correlational Studies*) dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian ini adalah pasien persalinan yang menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan jumlah populasi 102 orang diambil dari data bulan Maret – Juni

tahun 2022. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling* dengan kriteria inklusi pasien persalinan pengguna BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI, didapatkan 51 orang pasien persalinan PBI dan 51 orang pasien persalinan Non PBI. Instrument penelitian menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisa data menggunakan uji statistik *Rank Spearman* dan uji independent sampel T-Test.

Hasil

Tabel 1

Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	46	90,2
2	Cukup	5	9,8
3	Kurang	0	0
Total		51	100

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan PBI sebanyak 46 orang pasien persalinan(90,2%) berada pada kategori baik atau lebih $\geq 70\%$, sedangkan 5 orang pasien persalinan (9,8%) cukup atau berada pada interval 56-70% dan kategori kurang 0 responden (0%) atau pada interval $\leq 55\%$.

Tabel 2

Distribusi Kepesertaan BPJS Kesehatan Non PBI

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	48	94,1
2.	Cukup	3	5,9
3.	Kurang	0	0
Total		51	100

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap

pernyataan yang berkaitan kepesertaan BPJS Kesehatan Non PBI sebanyak 48 orang responden (94,1%) berada pada kategori baik atau lebih $\geq 70\%$, sedangkan 3 orang responden (5,9%) cukup atau berada pada interval 56-70% dan kategori kurang sebanyak 0 responden (0%)atau pada interval $\leq 55\%$.

Tabel 3
Distribusi Kualitas Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	99	97,1
2.	Cukup	3	2,9
3.	Kurang	0	0
Total		102	100

Berdasarkan data pada tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Ruang Bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Bima sebanyak 99 orang(97,1%) menyatakan kualitas pelayanan persalinan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Bima adalah baik atau lebih $\geq 70\%$, sedangkan 3 orang pasien (2,9%) menyatakan kualitas pelayanan di Ruang Bersalin cukup atau berada pada interval 56-70% dan kategori kurang sebanyak 0 responden (0%) atau interval $\leq 55\%$.

Tabel 4

Pengaruh Kepesertaan BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan

Hubungan/Pengaruh	α	P value	Keputusan
Kepesertaan BPJS Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan	0,402	0,000	H _a Diterima
Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI dengan Kualitas Pelayanan	0,398	0,004	H _a Diterima

Kepesertaan BPJS Kesehatan				Non PBI lebih tinggi daripada kualitas
Non PBI dengan Kualitas Pelayanan	0,426	0,002	H_a Diterima	pelayanan pasien PBI.

Berdasarkan data pada tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kepesertaan BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,402 dengan nilai p value sebesar 0,000. Oleh karena nilai p value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima. Dengan demikian jika berpedoman pada tabel koefisien korelasi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepesertaan BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima dengan tingkat hubungan sedang.

Tabel 5
Perbedaan Kualitas Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI

	Kepesertaan BPJS	N	Mean	P value
Kualitas pelayanan	PBI	51	35,78	0,006
	Non PBI	51	37,16	

Berdasarkan hasil uji independent sampel T-Test pada tabel 5 di atas menunjukkan hasil nilai rata – rata antara kualitas pelayanan pasien persalinan PBI dan Non PBI sebesar 35,78 dan 37,16 dengan nilai p value $0,006 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa,terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien persalinan menggunakan BPJS Kesehatan PBI dengan Non PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Tingkat kualitas pelayanan pasien persalinan

PEMBAHASAN

1. Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Pasien Persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan PBI pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima sebanyak 46 orang (90,2%) berada pada kategori baik. Dimana peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menganggap bahwa dengan adanya mereka menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)Kesehatan PBI dapat meringankan beban biaya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Khususnya pada saat ibu melakukan persalinan dimana biaya persalinan pasien PBI ditanggung oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang dibebankan pada Pemerintah. Dalam hal ini peserta BPJS Kesehatan hanya menanggung biaya keperluan mereka selama perawatan.

Penelitian ini sesuai dengan pendapat Nuriyanti(2020) bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang dibangun untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan untuk seluruh Rakyat Indonesia,yakni agar

memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang iurannya dibayar oleh Pemerintah. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan jelas harus mengetahui metode dan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan Non PBI pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima sebanyak 48 orang responden (94,1%) berada pada kategori baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Non PBI secara rutin membayar iuran sesuai dengan kelas dan pembayaran iuran dilakukan dengan tepat waktu yang telah ditentukan. Karena tunggakan yang tidak dibayar secara rutin dan tepat waktu akan diberikan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peserta BPJS Non PBI akan mendapatkan pemberitahuan lewat via sms agar melakukan pembayaran iuran apabila telah jatuh tempo untuk jumlah iurannya sesuai kelas. Berdasarkan pendapat Fajri (2022) mengatakan bahwa peserta yang teledor dengan kewajibannya yaitu membayar iuran sesuai dengan pilihan masing – masing maka akan dikenakan denda premi tunggaknya. Sehingga ketika pelunasan premi terhitung banyak peserta merasa kaget.

2. Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Pasien Persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kategorisasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan ruang bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Bima sebanyak 99 orang(97,1%) menyatakan kualitas pelayanan persalinan di Ruang Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Bima adalah baik. Dimana kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa kondisi Ruang Bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Bima yang dirasakan oleh pasien persalinan dimana ruangan tampak bersih,harum dan tertata rapi memberikan rasa nyaman dan tenang selama proses persalinan. Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya.

Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa dimana pasien menganggap bidan telah memberikan penjelasan dengan tepat mengenai keadaannya dan memberikan penanganan yang sesuai dengan kondisi pasien persalinan secara cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa dimana pasien persalinan menilai bahwa bidan memiliki respon yang baik terhadap kebutuhan dan keperluan pasien persalinan serta selalu

siap memberikan bantuan bila dibutuhkan oleh pasien. Selanjutnya, dimensi *assurance* (jaminan) dimana pasien menganggap bidan telah memiliki pengetahuan yang tinggi baik dalam memberikan asuhan serta kelancaran proses persalinan pasien.

Pada dimensi *empathy* (empati) menunjukkan bahwa dokter/bidan sudah setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan serta saran yang terbaik kepada pasien dan selalu memperhatikan pasien setiap harinya. Selain itu, dokter/bidan tidak membedakan status sosial pasien.

Hal ini sejalan dengan pendapat Maria (2020) bahwa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* agar pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merasa puas dan ingin memanfaatkan pelayanan tersebut secara terus – menerus.

Berdasarkan hasil penelitian,terdapat perbedaan persepsi antara kualitas pelayanan pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima antara pengguna BPJS PBI dan Non PBI. Persepsi peserta Non PBI menuntut pelayanan kesehatan sesuai dengan biaya yang mereka bayarkan.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat Nuriyanti (2020) bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik yang dibangun untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan

untuk seluruh Rakyat Indonesia,yakni agar memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang iuran bayar sendiri atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan jelas harus mengetahui metode dan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.

3. Pengaruh Kepesertaan BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pada Pasien Persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima.

Berdasarkan uji analisis statistik pada tabel 4 pengaruh kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Hal ini dibuktikan dengan nilai r_{hitung} sebesar 0,402 dengan nilai p value sebesar 0,000. Oleh karena nilai p value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima. Jika berpedoman pada tabel koefisien korelasi kepesertaan BPJS Kesehatan dengan kualitas pelayanan pada pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima memiliki tingkat hubungan sedang yakni antara 0,40 – 0,599. Hal ini disebabkan salah satu pernyataan peserta bahwa dengan pasien persalinan menjadi peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan memiliki hak mendapatkan pelayanan yang cukup. Namun, pada kenyataannya pasien persalinan yang membutuhkan pelayanan kegawatdaruratan seharusnya mendapatkan langsung pelayanan

yang dibutuhkan. Tetapi, karena adanya beberapa alasan dari Rumah Sakit Umum Daerah Bima antara lain yaitu : *overbed* (tempat tidur penuh), dan ada beberapa kriteria kegawatdaruratan bagi pasien persalinan peserta BPJS Kesehatan. Dimana pasien dipending menunggu bed atau tempat tidur sudah kosong selama beberapa jam sampai ada konfirmasi kembali dari bidan di Rumah Sakit tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan terkendala dengan sistem pra rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ke tingkat lanjutan sehingga terjadi keterlambatan rujukan pasien persalinan berisiko. Persepsi pasien persalinan kepesertaan badan penyelenggara jaminan sosial bahwa dengan mereka menggunakan BPJS Kesehatan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya.

Penelitian ini sesuai dengan pendapat Handayani (2017) bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan masih kurangnya sosialisasi baik itu melalui, peserta BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mengenai program - program BPJS Kesehatan.

Terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien persalinan peserta BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI. Dimana kualitas pelayanan pasien persalinan Non PBI lebih tinggi daripada pasien persalinan Peserta PBI. Dimana menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan

antara pasien persalinan menggunakan BPJS Kesehatan PBI dengan Non PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Hal tersebut disebabkan adanya kecenderungan status sosial antara pasien persalinan PBI dan Non PBI. bahwa pasien persalinan peserta BPJS Non PBI rata – rata status sosialnya lebih tinggi. Jika pasien persalinan dari teman sejawat (Bidan) maka bidan di Ruang Bersalin antara lain menyapa dengan santun, memahami setiap kebutuhan dan sering memeriksa pasien dan menjelaskan dengan tepat. Bidan juga merasa pasien ini sangat tahu tentang prosedur yang dilakukan.

Pasien persalinan menggunakan BPJS Kesehatan PBI cenderung memiliki pengetahuan terbatas mengenai hal – hal yang dijelaskan. Dimana Bidan sudah memberikan penjelasan, tetapi bidan merasa apa yang dijelaskan tidak direspon dengan baik jadi membuat bidan acuh tak acuh dalam pengambilan keputusan tindakan yang diberikan. Jadi persepsi pasien peserta BPJS Kesehatan PBI bidan tidak menjamin kelancaran proses persalinan.

Penelitian ini sesuai dengan pendapat Rummiati, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI secara keseluruhan di kelas I, II dan kelas III memiliki perbedaan.

KESIMPULAN

Pengaruh Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pada

pasien persalinan di Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Hal ini dibuktikan dengan nilai p value sebesar $0,000 \leq 0,05$. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan antara pasien persalinan pengguna BPJS Kesehatan PBI dengan Non PBI di Rumah Sakit Umum Daerah Bima dengan nilai p value $0,006 \leq 0,05$.

SARAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan perlu lebih aktif dan menyeluruh dalam memberikan sosialisasi tentang program BPJS Kesehatan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas tentang program-program BPJS Kesehatan.

Daftar Pustaka

- Alda, Lili Subandi. (2020). Peran Petugas BPJS Di RSUD Cengkareng Berdasarkan Undang-undang BPJS. *Skripsi*. Universitas Unggul Jakarta. Diakses pada 15 Juni 2022 melalui <http://digilib.esaunggul.ac.id>
- BPJS Kesehatan.(2021). *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*.Denpasar: Yayasan Kita Menulis.
- BPJS Kesehatan.(2016). *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Jakarta. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Diakses pada 12 Juni 2022 melalui <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id>
- Fajri,Aulia.(2022). Penerapan Asas Keadilan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan.*Tesis*. Fakultas Hukum Dan Komunikasi. Semarang. Diakses pada 20 Desember 2022 melalui <http://repository.unika.ac.id>
- Handayani , Resmawan ,dkk.(2017). Studi tentang pelayanan kesehatan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kelurahan Bontang Lestari Kota Bontang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*.vol 6 (2):723-736. Diakses pada 27 Desember 2022 <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>
- Harahap, Desy Ramadhani dan Utami, Tri Niswati. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Vol 12 (2): 162-165. Diaksespada 20 Juni 2022<https://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/sf12211>.
- Is, M.S.(2015) *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Khariza, Hubaib Alif. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif Tentang Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Skripsi*.Universitas Airlangga. Diakses pada 12 Juni 2022 melalui <http://repository.unair.ac.id>
- Maria,Fitrianingsih.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (PKM Eban).*Jurnal Ekonomi,Sosial,dan Humaniora*. Vol.02 No.05. Diakses pada 13 Januari 2023 melalui <http://docplayer.info>
- Nuryanti,Sinta.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS)Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar. Diakses pada 20 Januari 2023
- Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: BPJS.
- Rummiati, dkk. (2018). Service Quality of Patients With BPJS PBI and Non-PBI in Local Hospitals. *Journal Health & Science Community*. Vol. 2 (3) : 1-20.
- Saputra, Maman., et al. (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional Dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2 (1): 32-42. Diakses pada 11 Juni 2022

<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/kesmas/article/view/3462>.

Suryani, Ade Irma dan Suharyanto, Agung. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Silabuhuan Kabupaten Padang Lawas. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 4 (1): 86-99. Diakses pada 27 Juni 2022 https://ojs.uma.ac.id/index.php/publik_auma/article/view/889.