

**PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA BPJS DAN
NON-BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
RAWAT JALAN DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh Derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Khadijah

2110912220021



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Januari, 2026

Skripsi

**PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA BPJS DAN NON-BPJS
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN
DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

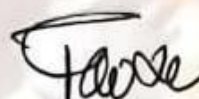
Khadijah

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 8 Januari 2026

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes

Dr. Fauzie Rahman., SKM., MPH

Pembimbing Pendamping



Anggun Wulandari, SKM., MPH

Nur Laily, SKM., M.Kes

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Dian Rusadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 8 Januari 2026



Khadijah

ABSTRAK

PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA BPJS DAN NON-BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

Khadijah

Data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura mengalami peningkatan yang signifikan, dari 48.075 pasien pada 2021 menjadi 90.115 pasien pada 2023, menandakan tingginya pemanfaatan layanan kesehatan. Meskipun demikian, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rumah sakit pada 2024 tercatat senilai 86,86%, yang masih berada di bawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan $\geq 90\%$. Kondisi ini memperlihatkan adanya potensi masalah dalam kualitas layanan yang kemungkinan berbeda berdasarkan jenis sistem pembiayaan pasien. Penelitian ini menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS pada mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha, dengan fokus pada dimensi SERVQUAL, yakni *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, serta *tangibles*. Metode kajian yang dipergunakan yakni kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 100 responden, terbagi rata antara 50 pasien BPJS dan 50 pasien non-BPJS, yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data mempergunakan kuesioner dan analisis data menggunakan uji Mann–Whitney. Hasil analisa memperlihatkan perbedaan kepuasan yang signifikan antara pasien BPJS dan non-BPJS pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan nilai p pada masing-masing dimensi di bawah 0,05. Secara keseluruhan, pasien non-BPJS mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Di antara dimensi yang diteliti, *responsiveness* menjadi aspek dengan kepuasan terendah pada pasien BPJS, sedangkan *assurance* menjadi dimensi dengan kepuasan tertinggi pada pasien non-BPJS. Kajian ini memperlihatkan urgensi peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan secara merata dan responsif, khususnya bagi pasien BPJS, agar standar kepuasan yang ditetapkan bisa tercapai.

Kata kunci: Kepuasan pasien, BPJS, Non-BPJS , rawat jalan, SERVQUAL

ABSTRACT

A comparative Study Of BPJS and Non-BPJS Patient Satisfaction with Outpatient Health Services at Ratu Zalecha Regional Public Hospital Martapura

Khadijah

Outpatient visits at RSUD Ratu Zalecha Martapura increased significantly, rising from 48,075 patients in 2021 to 90,115 patients in 2023, reflecting the high utilization of healthcare services. However, the hospital's Public Satisfaction Index (Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM) in 2024 was recorded at 86.86%, which remains below the established minimum service standard of $\geq 90\%$. This indicates potential issues in service quality that may vary according to patients' payment schemes. This study aimed to examine differences in satisfaction levels between BPJS and non-BPJS patients regarding outpatient service quality at RSUD Ratu Zalecha, focusing on the SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative, cross-sectional design was employed, with a total sample of 100 respondents evenly divided between 50 BPJS and 50 non-BPJS patients, selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Mann-Whitney U test. The results revealed significant differences in patient satisfaction across all SERVQUAL dimensions, with p-values for each dimension below 0.05. Overall, non-BPJS patients reported higher satisfaction levels compared to BPJS patients. Among the dimensions assessed, responsiveness exhibited the lowest satisfaction scores for BPJS patients, while assurance showed the highest satisfaction levels for non-BPJS patients. These findings underscore the need for equitable and responsive improvements in outpatient service quality, particularly for BPJS patients, to achieve the targeted satisfaction standards.

Keyword: *Patient satisfaction, BPJS, non-BPJS, outpatient services, SERVQUAL*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERBEDAAN KEPUASAN PESERTA BPJS DAN NON-BPJS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA”**, tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Prof, Dr. dr. Syamsul Arifin, M. Pd., FISPH, FISCM dan Wakil Dekan Bidang Akademik, dr.Mashuri Sp. Rad (K) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian

Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, Dian Rosadi, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian. Unit Pengelola Skripsi dan P2M, Anggun Wulandari SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen pembimbing utama Ayu Riana Sari Azwari SKM., M.Kes dan dosen pembimbing pendamping Anggun Wulandari SKM., M.Kes yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi serta masukan-masukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kedua dewan penguji, Dr. Fauzie Rahman SKM., MPH dan Nur Laily

SKM., M.Kes yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

Direktur RSUD Ratu Zalecha dan Unit terkait atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan serta bantuan fasilitas terkait kelancaran kegiatan penelitian di lapangan.

Keluarga penulis terutama kedua Orang tua, rekan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat angkatan 2021, serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 8 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Rumah Sakit	11
B. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)	14
C. Kepuasan Pasien	17
D. Pelayanan Kesehatan	26
BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	35

A.	Landasan Teori	35
B.	Kerangka Teori	37
C.	Kerangka Konsep	37
D.	Hipotesis	38
BAB IV	METODE PENELITIAN	40
A.	Rancangan Penelitian	40
B.	Populasi dan Sampel.....	40
C.	Instrumen Penelitian.....	41
D.	Variabel Penelitian	43
E.	Definisi Operasional.....	43
F.	Prosedur Penelitian.....	45
G.	Teknik pengumpulan dan pengolahan data	46
H.	Cara analisis data.....	47
I.	Tempat dan Waktu Penelitian	48
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A.	Analisis Univariat.....	49
B.	Analisis Bivariat	61
BAB VI	PENUTUP	79
A.	Simpulan.....	79
B.	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Definisi Operasional Perbedaan Kepuasan Peserta BPJS Dan Non-BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	43
5.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan cara bayar di RSUD Ratu Zalecha.....	49
5.2 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> di RSUD Ratu Zalecha.....	50
5.3 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> di RSUD Ratu Zalecha.....	51
5.4 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> di RSUD Ratu Zalecha.....	53
5.5 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>empathy</i> di RSUD Ratu Zalecha.....	55
5.6 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi <i>tangibles</i> di RSUD Ratu Zalecha.....	57
5.7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha.....	58
5.8 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha pada Dimensi <i>Reliability</i>	62
5.9 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
5.10 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha pada Dimensi <i>Assurance</i>	66
5.11 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha pada Dimensi <i>Empathy</i>	70

5.12 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha pada Dimensi <i>Tangibles</i>	73
5.13 Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka Teori SERVQUAL.....	37
3.2 Kerangka Konsep.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Perizinan Uji Validitas dan Reliabilitas di RS. Pelita Insani
2. Surat Perzinan Penelitian di RSUD Ratu Zalecha Martapura
3. Surat Keterangan Kelayakan Etik Penelitian
4. Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan
5. Lembar Pernyataan Persetujuan (*Informed Consent*)
6. Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Kuesioner Penelitian
8. Tabel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
9. Tabel Kuesioner Setelah Uji Validitas dan Realibilitas
10. Hasil Uji Statistik
11. Dokumentasi
12. Tabel Distribusi Frekuensi Pasien BPJS
13. Tabel Distribusi Frekuensi Pasien non-BPJS