

# PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DAN NON BPJS DI RSUD KOTA YOGYAKARTA

Heny Ulandari<sup>1</sup>, Deby Zukarnain R. S<sup>2</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang :** Rendahnya tingkat kepuasan pasien tentu akan menjadi citra yang kurang baik pada institusi kesehatan. Tingkat kepuasan pasien didasarkan pada kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Hal tersebut dijabarkan dalam lima dimensi kepuasan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang merata tanpa memandang pasien BPJS maupun Non BPJS.

**Tujuan Penelitian :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non BPJS berdasarkan lima dimensi.

**Metode Penelitian :** Jenis Penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *quota sampling* dengan total 72 responden yang terbagi menjadi 36 pasien BPJS dan 36 pasien Non BPJS yang merupakan populasi pasien rawat jalan. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode analisa uji *Mann-Whitney*.

**Hasil Penelitian :** Penelitian ini membuktikan 97,2% pasien BPJS dan Non BPJS puas terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan Uji *Mann-Whitney* diperoleh nilai  $p$   $1,0 > 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS. Berdasarkan lima dimensi, penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*. Sedangkan pada dimensi *reliability* dan *emphaty* terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS.

**Kesimpulan :** Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS

**Kata Kunci :** BPJS, Non BPJS, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa PSIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen PSIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## DIFFERENCES OF OUTPATIENT'S SATISFACTION LEVEL BPJS AND NON BPJS IN RSUD KOTA YOGYAKARTA

Heny Ulandari<sup>1</sup>, Deby Zukarnain R. S<sup>2</sup>

### ABSTRACT

**Background :** Low satisfaction level of patient satisfaction would be a bad image for a health institution. Patient's satisfaction level is based on the good quality of health. It was described in five dimensions of satisfaction, that were reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Accordingly, health service is required to give equitable service without distinguishing BPJS patient or Non BPJS Patient.

**Objective :** This research aimed to know the difference of outpatient's satisfaction level BPJS and Non BPJS and to know the difference of outpatient's satisfaction level BPJS and Non BPJS based on five dimensions.

**Method :** Design of the research used comparative study with cross sectional. Sample were collected by quota sampling technique with total 72 respondents that divided into 36 BPJS patient's and 36 Non BPJS patient's. The instrument of collecting the data used questioner with Mann-Whitney analysis method.

**Result:** The result of the research proved that 97,2% BPJS patient's and Non BPJS were satisfied with the quality of service. Based on Mann-whitney U test acquired *p value* > 0,05 that was 1,0. It shows that there was no difference of satisfaction level between BPJS patient's and Non BPJS patient's. Based on five dimensions, this research proved that there was no difference of satisfaction level on responsiveness, assurance and tangible. Whlist on reliability dimension and empathy there was the difference of satisfaction level between BPJS patient's and Non BPJS patient's.

**Conslusions :** There was no difference of satisfaction level between BPJS patient's and Non BPJS patient's.

**Keywords:** BPJS, Non BPJS, Patient Satisfaction, Outpatient

---

<sup>1</sup> Student of Nursing Departement of Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of Nursing Departement of Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta