

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei pada pasien BPJS dan pasien Non BPJS rawat inap dari RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Penelitian ini mengambil judul: “Komparasi Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan Pada Masa Pandemi Di Rsud Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kepuasan pasien rawat inap BPJS dan Non BPJS pada masa pandemi dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Goeteng Taroenadibrata di RSUD Goeteng Taroenadibrata.

Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang sedang mendapatkan perawatan di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga dengan status sebagai pasien BPJS maupun pasien Non BPJS, dimana rata-rata kunjungan setiap bulan sebesar 1123 pasien, dengan rata-rata pasien BPJS 584 pasien dan Non BPJS 539 pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dengan menggunakan Uji *Independent T Test* Variabel Kepuasan Pasien, diketahui hasil signifikansi dari uji independent t-test variabel kepuasan yaitu sebesar 0,012. Hasil $0,012 < 0,05$ maka dari itu dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS dengan pasien Non BPJS.

Implikasi dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Goeteng lebih rendah dibanding dengan kepuasan pasien Non BPJS dengan dimensi responsiveness memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien dilihat berdasarkan nilai t hitung sebesar 8,046 dimana ini lebih besar dibandingkan dengan nilai t hitung variabel yang lainnya. dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit dimana Rumah Sakit Goeteng Purbalingga Manajemen Rumah Sakit dapat menyediakan lahan parkir yang lebih luas, kemudian memberikan pelatihan agar petugas dapat berkomunikasi lebih baik dengan pasien dan dapat memberikan solusi bagi masalah-masalah yang ditanyakan oleh pasien.

Kata Kunci : Komparasi, Kepuasan, Pasien

SUMMARY

This research is a survey research on BPJS and Non BPJS inpatients from RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. This research takes the title: "Comparison of Satisfaction of BPJS Health Inpatients and Non BPJS Health During the Pandemic Period at Goeteng Taroenadibrata Hospital Purbalingga".

The purpose of this study was to determine and analyze the differences in the satisfaction of BPJS and Non BPJS inpatients during the pandemic and to determine the dimensions of service quality that had the greatest influence on the satisfaction of inpatients at Goeteng Taroenadibrata Hospital at Goeteng Taroenadibrata Hospital.

The population of this study were all inpatients who were receiving treatment at RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga with status as BPJS patients and Non BPJS patients, where the average monthly visit was 1123 patients, with an average of 584 BPJS patients and Non BPJS 539 patients.

Based on the results of research and analysis using the Independent T Test for Patient Satisfaction Variables, it is known that the significance result of the independent t-test of the satisfaction variable is 0.012. The result is $0.012 < 0.05$, therefore it can be concluded that there is a significant difference between the satisfaction of BPJS patients and Non BPJS patients.

The implications of the research results can be concluded that BPJS patient satisfaction with service quality at Goeteng Hospital is lower than Non BPJS patient satisfaction with the responsiveness dimension having the highest influence on patient satisfaction seen based on the t-count value of 8.046 which is greater than the value of t count other variables. in improving the quality of services in hospitals where Goeteng Purbalingga Hospital Management Hospital can provide a wider parking area, then provide training so that officers can communicate better with patients and can provide solutions to problems asked by patients.

Keywords: Comparison, Satisfaction, Patients