

RINGKASAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dan hal terpenting yang harus dicapai terutama oleh pusat kesehatan masyarakat yang berperan sebagai fasilitas kesehatan pertama. Beberapa kendala dalam pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas Gumelar dirasakan oleh pasien terutama oleh pasien peserta BPJS Kesehatan. Evaluasi perlu dilakukan disini guna mengetahui apakah pasien peserta BPJS Kesehatan mendapatkan kepuasan yang sama dengan pasien non peserta BPJS Kesehatan. Maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta dan non peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gumelar Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif komparatif dengan membandingkan perbedaan kepuasan pasien berdasarkan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, serta empati. Secara keseluruhan sampel dalam penelitian ini berjumlah 187 responden, yang terdiri dari 94 pasien BPJS Kesehatan, dan 93 pasien non BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% yang artinya memiliki tingkat akurasi 90%. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji *t-test*, dan elaborasi.

Hasil dari penelitian ini melihat bahwa kepuasan yang didapatkan oleh pasien berdasarkan hasil *t-test* untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien peserta dan non peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gumelar, maka dapat diketahui bahwa nilai T_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dan df ($187-2=185$) sebesar 1,653. Karena nilai signifikansi $0,584 > 0,05$ dan $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($0,549 < 1,653$) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak maka tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta dan non peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Gumelar. Berdasarkan hasil perhitungan analisis deskriptif diketahui bahwa kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan pasien non peserta BPJS Kesehatan, namun keduanya dalam kategori cukup optimal. Selain itu, ditemukan bahwa indikator daya tanggap merupakan indikator dengan nilai rata-rata terendah salah satunya dikarenakan proses pelayanan di Puskesmas Gumelar yang lambat.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Puskesmas, BPJS Kesehatan

SUMMARY

Patient satisfaction is an indicator of the success of health services and the most important thing that must be achieved especially by the community health center which acts as the first health facility. Some of the obstacles in health services, especially at the Gumelar Health Center, are felt by patients, especially by patients participating in BPJS Kesehatan. Evaluation needs to be done here to find out whether patients participating in BPJS Kesehatan get the same satisfaction as patients who are non-participants of BPJS Kesehatan. So the purpose of this study was to determine the difference in patient satisfaction of participants and non-participants of BPJS Health at the Gumelar Health Center, Banyumas Regency.

This study uses a comparative quantitative method by comparing differences in patient satisfaction based on indicators of reliability, responsiveness, assurance, physical evidence, and empathy. The total sample in this study was 187 respondents, consisting of 94 BPJS Health patients and 93 non BPJS Health patients. This study uses an error limit of 10%, which means it has an accuracy rate of 90%. The sampling technique used is accidental sampling. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, t-test, and elaboration.

The results of this study see that the satisfaction obtained by patients is based on the results of the t-test to test whether there is a significant difference between the satisfaction of participating patients and non-participants of BPJS Kesehatan at the Gumelar Health Center, it can be seen that the value of T_{table} is at a significance level of 0.05 and $df (187-2=185)$ is 1.653. Because the significance value is $0.584 > 0.05$ and $T_{Count} < T_{table} (0.549 < 1.653)$ meaning that H_0 is accepted and H_a is rejected, there is no difference in the level of satisfaction of participating and non-participating BPJS Health patients at the Gumelar Health Center. Based on the results of descriptive analysis calculations, it is known that the satisfaction of BPJS Health participants tends to be higher than non BPJS Health participants, but both are in the quite optimal category. In addition, it was found that the responsiveness indicator was the indicator with the lowest average value, one of which was due to the slow service process at the Gumelar Health Center.

Keyword: *patient satisfaction, Public health center, BPJS Kesehatan.*