

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Perbedaan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Non BPJS Pada Layanan Kesehatan Dasar (Studi Kasus di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara)”. Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Terutama dalam bidang jasa pelayanan kesehatan mengalami perkembangan yang signifikan. Pada dasarnya masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat, sehingga Puskesmas diwajibkan untuk mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi untuk mempertahankan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendapatkan penilaian atas pelayanan yang diterima sesuai harapan dengan tujuan terciptanya kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Pada bidang kesehatan pemerintah menyediakan jaminan sosial yaitu BPJS. Puskesmas Purwokerto Utara II menyediakan pelayanan kesehatan untuk peserta BPJS dan pasien Non-BPJS.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan Non BPJS pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Purwokerto Utara II dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Purwokerto Utara II. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode survey. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall's Tau-c, Analisis Regresi Ordinal, dan Uji Chi-Square.

Hasil penelitian berdasarkan analisis Korelasi Kendall's Tau-c dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,268 dengan arah positif. Kemudian dari analisis Regresi Ordinal, diketahui juga bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,159 (15,9%). Berdasarkan analisis Uji Chi-Square diketahui bahwa tidak ada perbedaan pada Kualitas Pelayanan (X) antara pasien peserta BPJS dan Non-BPJS didapatkan nilai *p-value* 0.102 dimana lebih besar dari *alpha* 0,05 ($0.102 > 0,05$), sedangkan pada Kepuasan Pasien (Y) antara pasien peserta BPJS dan Non-BPJS didapatkan nilai *p-value* 0.115 dimana lebih besar dari *alpha* 0,05 ($0.115 > 0,05$). Oleh karenanya hipotesis penelitian yang pertama H_a diterima dan hipotesis yang kedua dan ketiga H_o diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan BPJS dan Non BPJS.

SUMMARY

This research entitled *The Differences and Effect of Quality Service on Patient Satisfaction of Patient Participant BPJS and Non-BPJS at Basic Health Service (Case studies in Puskesmas Purwokerto Utara II North Purwokerto District)*. Patient satisfaction is an important factor in determining organizational success in achieving its goals. Especially in the service sector, health services have developed very significantly. Basically the community tends to demand better and faster health service, so the Puskesmas must be able to realize patient satisfaction in various strategies to preserve a patient's satisfaction. Patient satisfaction can be seen from the service requirements, service procedures and service time. Quality of service to meet community needs and get an assessment of the service received according to expectations with the aim of creating patient satisfaction in receiving services. In the health sector, the government provides social security, namely BPJS. Puskesmas Purwokerto Utara II providing health services for BPJS participants and non-BPJS patients. The of this research is to determine the differences patient Satisfaction of BPJS and Non-BPJS Participants on Service Quality in Puskesmas Purwokerto Utara II and analyze the magnitude of the influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Puskesmas Purwokerto Utara II. The number of samples used in this research was 200 people. This research uses quantitative research methods with a survey method approach. The data analysis techniques used are Kendall's Tau-c Correlation, Ordinal Regression Analysis, and Chi-Square Test. The results of research based on Kendall's Tau-c correlation analysis show that there is a significant influence between Service Quality (X) and Patient Satisfaction (Y) of 0.268 in a positive direction. Then from the Ordinal Regression analysis, it is also known that the influence of Service Quality (X) has a significant relationship with Patient Satisfaction (Y) of 0.159 (15.9%). Based on the Chi-Square Test analysis, it is known that there is no difference in Service Quality (X) between patients participating in BPJS and Non-BPJS, with a p-value of 0.102, which is greater than alpha 0.05 ($0.102 > 0.05$) while for Patient Satisfaction (Y) between BPJS and Non-BPJS participating patients, the p-value was 0.115, which was greater than alpha 0.05 ($0.115 > 0.05$). Therefore, the first research hypothesis H_a is accepted and the second and third hypotheses H_o are accepted.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS and Non-BPJS Patients.