

ABSTRAK

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN ANTARA PASIEN BPJS KESEHATAN DAN PASIEN NON BPJS DI POLI RAWAT JALAN RSU KALIWATES JEMBER MENGGUNAKAN INSTRUMEN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NO 14 TAHUN 2017

Oleh : Dalya Kurnia Pratiwi

Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan disatu pihak yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien. Beberapa studi menyebutkan bahwa masih banyak ditemukan kurangnya kepercayaan pasien terhadap penanganan yang diberikan rumah sakit. Dampak dari hal ini adalah masyarakat akhirnya berpikir ulang untuk mengikuti program jaminan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan menggunakan instrument Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi antara pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS di poli rawat jalan RSU Kaliwates Jember.

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di poli rawat jalan RSU Kaliwates Jember. Untuk sampel sejumlah 50 pasien BPJS Kesehatan dan 50 pasien Non BPJS di poli rawat jalan RSU Kaliwates Jember dengan menggunakan *quota sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah *mann-whitney*.

Nilai IKM untuk pasien BPJS 85,30 dan untuk pasien non BPJS 85,58. Uji *mann whitney* $0,428 > 0,05$ jadi H_0 diterima yaitu tidak ada perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan menggunakan instrument Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi antara pasien BPJS kesehatan dan Non BPJS di poli rawat jalan RSU Kaliwates Jember.

Secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di poli rawat jalan RSU Kaliwates Jember. Peneliti juga berharap agar masyarakat dapat memakai jasa BPJS kesehatan sebagai salah satu asuransi kesehatan masa depan mereka. Selain itu penelitian ini diharapkan akan dilakukan kepada fasilitas pelayanan kesehatan lain sehingga hasil yang didapat semakin maksimal.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, IKM

ABSTRACT

DIFFERENCES IN SATISFACTION LEVELS BETWEEN SOCIAL SECURITY AGENCY ON HEALTH PATIENTS AND GENERAL PATIENTS IN THE OUTPATIENT OF KALIWATES JEMBER HOSPITAL USING THE INSTRUMENT OF THE MINISTER OF STATE APPARATUS UTILIZATION AND BUREAUCRATIC REFORM REGULATION NO 14 OF 2017

By: Dalyla Kurnia Pratiwi

Introduction: Social security is a form of social protection to ensure that all people can fulfill their basic needs. The quality of health services is what points to the level of perfection of health services on the one hand that can cause satisfaction in every patient. Several studies mention that there is still a lack of patient confidence in the treatment provided by the hospital. The impact of this is that people end up rethinking to join the health insurance program. This study aims to determine the difference in the level of satisfaction using the instrument of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform between Social Security Agency on Health and general patients in the outpatient of Kaliwates Jember Hospital. **Metodology:** This research design is quantitative with cross sectional approach. The population in this study were all patients in the outpatient clinic of Kaliwates Jember Hospital. The sample was 50 patients of Social Security Agency on Health and 50 patients of general in outpatient of Kaliwates Jember Hospital by using quota sampling. The statistical test used is Mann-whitney. **Result:** The public satisfaction index value for Social Security Agency on Health patients is 85,30 and for general patients is 85,58. Mann Whitney test $0,428 > 0,05$ so H_0 is accepted, namely there is no significant difference between the level of satisfaction using the instrument of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform between Social Security Agency on Health and general patients in outpatient the Kaliwates Jember Hospital. **Discussion:** Overall, there is no difference in the level of satisfaction of Social Security Agency on Health and general patients in the outpatient clinic of Kaliwates Jember General Hospital. Researchers also hope that people can use Social Security Agency on Health services as one of their future health insurances. In addition, this research is expected to be conducted to other health care facilities so that the results obtained are maximized.

Keywords: Social Security Agency on Health, Patient Satisfaction, Public Satisfaction Index