

ABSTRACT

THE DIFFERENCE OF THE SATISFACTION OF BPJS AND NON-BPJS PATIENTS ON THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN INAP SPACES IN RSI SAKINAH KAB. MOJOKERTO

By: Maristanna Millatal Haq

The level of patient satisfaction can be used as a means to assess the quality of health care. This reflects the ability of providers to meet patient needs. Patients should be enforced according to the state of illness and no discrimination, this applies to general patients or patients using BPJS. The purpose of this study was to determine the differences in the level of satisfaction of BPJS and NON-BPJS patients on the quality of nursing services in the RSI inpatient room. Sakinah. The study design was descriptive comparative with a cross-sectional approach. The study population was 983 respondents of BPJS and NON-BPJS patients. The sample was 70 respondents consisting of 35 BPJS patients and 35 NON-BPJS patients taken using the Consecutive sampling technique. Sources of data using primary data, the instrument uses questionnaire sheets on the level of patient satisfaction with nursing services in the inpatient room. The results of the study using Mann Whitney analysis obtained a value of $p = 0,000 < 0,05$ which means that there are differences in BPJS and NON-BPJS patient satisfaction on the quality of nursing services from the assurance and tangibles aspects at Sakinah Hospital. This is because BPJS patients who are less satisfied in the assurance aspect include the atmosphere given is less comfortable, while in the tangibles aspect covering the facilities provided is less adequate and at the time of communication is also lacking. whereas in NON-BPJS patients, the assurance and tangibles aspects already have satisfied opinions because patients have received services according to what they expect. Because the standard of hospital services should be the same without differentiating patient status.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS Patients, Non BPJS Patients

ABSTRAK

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS PADA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN di RUANG RAWAT INAP RSI SAKINAH KAB. MOJOKERTO

Oleh : Maristanna Millatal Haq

Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan sebagai sarana untuk menilai kualitas perawatan kesehatan. Ini mencerminkan kemampuan penyedia untuk memenuhi kebutuhan pasien. Seharusnya pasien harus diberlakukan sama sesuai dengan keadaan sakitnya dan tidak ada diskriminasi, hal ini diberlakukan bagi pasien umum ataupun pasien yang menggunakan BPJS. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSI. Sakinah. Desain penelitian adalah deskriptif komparasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah semua pasien BPJS dan non BPJS sebanyak 983 responden. Sampel berjumlah 70 Responden yang terdiri dari 35 pasien BPJS dan 35 pasien non BPJS diambil dengan menggunakan teknik *Consecutive sampling*. Sumber data menggunakan data primer, instrumen menggunakan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang Rawat Inap. Hasil penelitian menggunakan analisis *Mann Whitney* didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS pada mutu pelayanan suasana yang diberikan kurang nyaman, sedangkan pada aspek *tangibles* meliputi vasilitas yang diberikan kurang memadai dan pada saat komunikasi juga kurang. sedangkan pada pasien non BPJS, pada aspek *assurance* dan *tangibles* tersebut sudah memiliki pendapat puas dikarenakan pasien sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan. Karena standar pelayanan rumah sakit harusnya sama tanpa membedakan status pasien.keperawatan dari aspek *assurance* dan *tangibles* di RSI Sakinah. Hal ini dikarenakan pasien BPJS kurang puas dalam aspek *assurance* meliputi

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pasien BPJS, Pasien non BPJS