

## INTISARI

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Klinik Pratama Firdaus merupakan sarana fasilitas kesehatan yang dikembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), yang melayani pasien menggunakan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan dan perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penilaian kualitas pelayanan digunakan 5 dimensi, yakni dimensi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sampel yang digunakan sejumlah 100 pasien yang terbagi menjadi dua kelompok BPJS dan DSM serta memenuhi kriteria inklusi. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji *Mann-Whitney*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,52% pasien DSM dan 82,01% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan uji *Mann-Whitney* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan pasien DSM pada aspek Berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap ( $p > 0,05$ ) sedangkan pada aspek jaminan dan Empati terdapat perbedaan yang signifikan ( $p < 0,05$ ).

**Kata kunci** : Kepuasan, Pelayanan Kesehatan ,BPJS, DSM.

## **ABSTRACT**

*With the increase of patient demand and expectation toward health services, health providers should improve the quality of health services. Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta is a health facility developed by Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), which serves patients using Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM) insurance. This research aims to determine the differences of BPJS and DSM patient satisfaction on health service in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.*

*This research is descriptive analytic with cross sectional approach. Sample was collected by using purposive sampling method. Assessment of service quality was examined by 5 dimensions, which is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The number of sample was 100 patients divided into two groups, BPJS and DSM which match the inclusion criteria. Measurement of satisfaction used questionnaires and interviews. Final data was analyzed by using Mann-Whitney test.*

*The results showed that 78.52% of DSM patients and 82.01% of BPJS patients were satisfied with the health services in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Based on the Mann-Whitney test, there were no differences in the level of satisfaction between BPJS and DSM patients in the aspect of Tangible, Reliability and Responsiveness ( $p > 0,05$ ), whereas in the aspect of assurance and Empathy there were significant differences ( $p < 0, 05$ ).*

*Keywords: Satisfaction, Health Service, BPJS, DSM.*