

ABSTRACT

Background: Service quality is the level of excellence that is expected and the control on the level of excellence is to fulfill the need of the customers. In managing health problem, a special institution is needed to be responsible in organizing health insurance, in which the institution has to give good service quality in order to achieve customer satisfaction. In Indonesia, on January 1st, 2014, BPJS Kesehatan, whose goal is in accordance with that of WHO in developing health insurance for all people, has been established. One of the factors that is the most influencing for the satisfaction and perception of the patients towards the service quality is how to handle the complaints of the patients.

Objective: To find out the comparison of the service quality between the patients with BPJS PBI and Non- PBI in the local hospital and to discover the different quality service between the patients with BPJS PBI and those of Non- PBI.

Method: The nature of the research was observational analytic with cross sectional approach. The sample of the research was the patients with BPJS PBI and those of Non- PBI. The number of the sample in the research was 50 samples of patients with BPJS PBI and 50 samples of patients with BPJS Non- PBI and the total number was 100 samples. The data analysis used was Sample Independent t- test with SPSS program.

Result: The 50 patients with BPJS PBI and 50 patients with BPJS Non- PBI fulfill the inclusion criterion and become the samples. The result of the independent test show that there is a different quality service among class I, class II and class III rooms.

Conclusion: Based on the research, the result of the statistical test concludes that there is a different service quality between patients with BPJS PBI and patients with BPJS Non- PBI in the local hospital, with p value of 0.000.

Keywords: service quality, patients with BPJS, PBI and Non PBI

INTISARI

Latar belakang: Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan, dimana badan tersebut harus memberikan mutu pelayanan yang baik agar dapat tercapainya kepuasan pelayanan, di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu BPJS Kesehatan yang selaras dengan tujuan WHO dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pasien

Tujuan: Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Daerah dan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS PBI dan Non PBI.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non PBI, Besar sampel pada penelitian ini 50 sampel pada pasien BPJS PBI dan 50 sampel pada pasien BPJS Non PBI, total keseluruhan 100 sampel. Analisis data yang digunakan uji Independent Sampel t Test dengan program SPSS.

Hasil: 50 pasien BPJS PBI dan 50 pasien BPJS Non PBI memenuhi kriteria inklusi dan dijadikan sampel. Hasil uji independent menunjukkan pada ruangan kelas I terdapat perbedaan kualitas pelayanan, ruangan kelas II terdapat perbedaan dan ruangan kelas III terdapat perbedaan.

Kesimpulan: Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari hasil uji statistik dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan pasien BPJS Non PBI di Rumah Sakit Daerah, dengan hasil ($p=0,000$).

Kata kunci: kualitas pelayanan, pasien BPJS, PBI dan Non PBI