

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Rizka Iztika¹, Susanto¹

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan, di mana biaya pengobatan peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI) ditanggung pemerintah, sedangkan non penerima bantuan iuran (non PBI) berasal dari iuran yang dibayarkan secara rutin kepada BPJS. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tidak boleh dibedakan dengan pasien non BPJS, karena kedua kelompok pasien tersebut memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini membandingkan kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif survei. Populasi seluruh pasien yang membeli obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien non BPJS. Sampel terdiri atas 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Analisis data menggunakan *independent t test*.

Hasil dan Pembahasan: Hasil analisis uji beda kualitas pelayanan obat pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat pengguna BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya. Hasil analisis uji beda kepuasan pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya.

Kesimpulan dan Saran: Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pihak rumah sakit sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik pengguna BPJS maupun non BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

**SERVICE QUALITY LEVEL OF MEDICINE AND SATISFACTION OF
OUTPATIENT BPJS-NON BPJS IN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
HOSPITAL**

Rizka Iztika¹, Susanto¹

¹*Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: Social Security Provider (BPJS) is a statutory body established to organize health insurance programs, where the medical cost of BPJS patient recipient dues (PBI) covered by the governance, while the non recipient dues (non PBI) from contributions paid regularly to BPJS. However, the services quality of patients BPJS should not be differentiated from patients non BPJS which payments are made independently, because the both groups of patients have the same rights to get good service as required. Therefore, this study compared the service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS.

Methods: This research is a descriptive survey. The population was all patients who buy medicines at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital, both patients BPJS and non BPJS. The sampel used 50 patients BPJS and 50 patients non BPJS. Data analysis used independent t test.

Results and Discussion: The results of the t test analysis to the services quality of medicine BPJS and non BPJS patients showed that the service quality of medicine users BPJS and non BPJS significantly no difference. Results of t test analysis for patient satisfaction BPJS and non BPJS showed that patient satisfaction BPJS and non BPJS significantly no difference.

Conclusions and Recommendations: There is no difference in service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. The hospital authorities should maintain and increase patient satisfaction by improving the services quality of medicine to patients, both users BPJS and non BPJS.

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction