

STUDI PERBANDINGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS BEJI TAHUN 2023

Anggia Murti Adam

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan adil merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari mutunya yang dilihat dari kepuasan pasiennya. Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang adil tanpa diskriminasi jenis pembiayaan kesehatan pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan hasil perbandingan dari mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji Depok dengan dimensi yang digunakan adalah efektivitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan adil. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan sampel sebanyak 176 responden dari pasien BPJS dan Non BPJS di Poli Umum Puskesmas Beji. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan April-Mei 2023 menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U*. Hasilnya didapatkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan dimensi efektivitas, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan adil dengan ρ sig (2-tailed) = 0,000 serta keselamatan dengan ρ sig (2-tailed) = 0,004. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas Beji untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang mengacu pada dimensi mutu sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien sesuai prosedur.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Pasien BPJS dan Non BPJS

COMPARATIVE STUDY OF QUALITY HEALTH SERVICES WITH BPJS AND NON-BPJS PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS BEJI, 2023

Anggia Murti Adam

Abstract

Quality and equitable health services are a basic need for everyone. Good service can be judged by its quality as seen from patient satisfaction. Public health center must be able to provide fair health services without differentiating the types of health financing for patients. The purpose of this study was to obtain a comparison of the quality of health services to the level of satisfaction of BPJS and Non BPJS patients at the Puskesmas Beji with the dimensions used being effective, safety, people-centered, timely, efficient, and equitable. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach with a sample of 176 BPJS and Non-BPJS patient respondents. Data collection was carried out in April-May 2023 using a questionnaire and data analysis using the *Mann-Whitney U* test. The results showed that there were differences in patient satisfaction with BPJS and Non-BPJS based on the dimensions of effectiveness, patient-oriented, timely, efficient and equitable with ρ sig (2-tailed) = 0.000 and safety with ρ sig (2-tailed) = 0.004. This research is an evaluation material for the Puskesmas Beji to improve health services that refer to the quality dimension so as to increase patient satisfaction according to procedures.

Keyword: Patient Satisfaction, Quality of Health Service, BPJS and Non-BPJS Patients.