

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA

Salsabilla Ramadhini Permatasari¹⁾, Sri Mulyanti¹⁾, Neneng Nurjanah¹⁾, Isa Insanuddin¹⁾

Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ialah biaya suatu pelayanan. Biaya merupakan suatu halangan atau kendala dalam meningkatkan derajat kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan suatu pelayanan kesehatan, maka baik pasien BPJS maupun Non BPJS harus mendapatkan pelayanan yang sama tanpa harus ada perbedaan di antara keduanya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. Metode penelitian ini analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien BPJS dan Non BPJS yang telah melakukan perawatan di RSGM Maranatha. Jumlah sampel yang diambil secara *accidental sampling* yang diambil dari tanggal 23 s.d. 3 Juni 2022. Hasil menunjukkan bahwa hasil uji *Independent Sample T-Test* pengukuran kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS memiliki nilai *sig* (2-tailed) $\geq 0,05$. Hal tersebut berarti tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan kelompok pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan RSGM Maranatha.

Kata kunci: Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, BPJS, rumah sakit gigi dan mulut.

**DIFFERENCES IN THE SATISFACTION LEVEL OF BPJS AND NON
BPJS PATIENTS ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA**

Salsabilla Ramadhini Permatasari¹⁾, Sri Mulyanti¹⁾, Neneng Nurjanah¹⁾, Isa
Insanuddin¹⁾

Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of the health service success. Cost is an obstacle in improving health status. One of the government's efforts to improve the health status of the Indonesian people is the establishment of the Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Every citizens have the same rights in getting a health service, so that both BPJS and Non BPJS patients must get the same service without having to make a difference between the two. The purpose of this study was to determine the difference in the level of satisfaction of BPJS and Non BPJS patients on the quality of health services in Maranatha Dental and Oral Hospital. This research method is analytic with cross sectional design. The population in this study were BPJS and Non BPJS patients who had treated at RSGM Maranatha. The number of samples taken by accidental sampling due to May 23rd, 2022 until June 3rd, 2022. The results show that the results of the Independent Sample T-Test measuring BPJS and Non BPJS patient satisfaction have a sig (2-tailed) value of 0.05. This means that there is no significant difference between the satisfaction of the BPJS and Non BPJS patient groups with the services of RSGM Maranatha.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, BPJS, dental and oral hospital.