

ABSTRAK

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS RAWATA JALAN RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA (Oleh Rita Safitri; Pembimbing Eny Hastuti dan Liana Fitriani Hasymi; 2024; 112 Halaman)

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh setiap pasien dan sangat berpengaruh pada status kesehatan, kepuasan pasien selalu digunakan sebagai dasar untuk mendukung suatu perubahan sistem layanan kesehatan dari setiap fasilitas kesehatan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat dan perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di rawat jalan. Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode komperatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan cara menyebar kuesioner. Sampel dalam penelitian dengan total 84 responden yang terdiri dari 42 pasien BPJS dan 42 Pasien Non BPJS. Hasil penelitian ini berdasarkan analisa data didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan rawat jalan pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Nirwana dalam kategori puas dengan uji beda menggunakan *mann whitney* didapat nilai *Asymp.Sig* 0,932. Kesimpulan dari penelitian ini 84 responden didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas dan berdasarkan hasil uji beda terbukti bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana.

Kata Kunci : Kepuasan, Rawat Jalan, BPJS, Non BPJS

ABSTRACT

DIFFERENCES IN SATISFACTION LEVELS OF BPJS AND NON-BPJS OUTPATIENT SERVICES AT NIRWANA kGENERAL HOSPITAL (By Rita Safitri; Adviser Eny Hastuti and Liana Fitriani Hasymi; 2024; 112 Page)

Patient satisfaction is the results and health services received by each patient and has a great influence on health status. Patient satisfaction is always used as a basis for supporting a change in the health service system of each existing health facility to make it even better. The aim of this research is to find out the level and Differences in satisfaction between BPJS and non-BPJS patients in outpatient settings. This research is a quantitative study using a comparative method with a cross-sectional approach by distributing questionnaires. The sample in the study consisted of a total of 84 respondents consisting of 42 BPJS patients and 42 BPJS patients. The results of this research are based on analysis. The data obtained showed that the satisfaction level of outpatient BPIS and non-BPJS patients at the Nirwana General Hospital was in the satisfied category. With a different test using Mann Whitney, the Asymp Sig value was 0.932. The conclusion of this study was that 84 respondents found that the results of patient satisfaction levels were mostly in the satisfied category and based on the results of different tests it was proven that there was no significant difference between the satisfaction levels of BPJS and non-BPJS outpatient patients at Nirwana General Hospital.

Keywords : *Satisfaction, Outpatient, BPJS, Non-BPJS*