

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan dan pengguna non BPJS Kesehatan terhadap mutu pelayanan rawat inap. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap. Adanya perbedaan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS Kesehatan dan pasien non BPJS Kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap yang diterima.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* berupa penyebaran kuesioner kepada 110 responden pasien rawat inap di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon. Hal ini dilakukan untuk melihat kepuasan pasien menggunakan metode *SERVQUAL* berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner yang disebar menggunakan skala Likert untuk memperoleh data kuantitatif. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji statistik *independent t-Test* dengan cara membandingkan nilai rata-rata *gap* antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien non BPJS Kesehatan dengan taraf kepercayaan 95%.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien non BPJS Kesehatan pada dimensi *assurance* dengan nilai sig 0,011 ($p < 0,05$), sehingga pada dimensi *assurance* perlu dilakukan peningkatan kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien. Pelayanan rawat inap di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon sudah dilakukan dengan baik terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dan pasien non BPJS Kesehatan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig dari keempat dimensi tersebut yang melebihi nilai 0,05.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rawat Inap, Dimensi *SERVQUAL*, Pasien BPJS Kesehatan, Pasien non BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine differences in the level of user satisfaction BPJS Health and non BPJS Health users on the quality of inpatient services. Respondents taken in this research were patients who underwent hospitalization. Differences to obtain health services for BPJS patients Health and non BPJS Health patients affect the level of patient satisfaction on inpatient services received.

This research is a quantitative research using cross sectional approach with purposive sampling technique in the form of questionnaires distribution to 110 respondents of inpatient at Gunung Jati Hospital of Cirebon City to see patient satisfaction using SERVQUAL method based on tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Questionnaires are distributed using Likert scale to obtain quantitative data. The results of the study were analyzed using Independent t-Test statistic test by comparing the mean value of gap between BPJS Health patients and non BPJS Health patients with 95% confidence level.

The results of this research indicate that there is a significant difference between patient BPJS Health with non patient BPJS Health on assurance dimension with sig value 0,011 ($p < 0,05$). So that on the dimension of assurance needs to be done performance improvement to meet patient satisfaction. Inpatient service at Gunung Jati Hospital of Cirebon City has been done well to patient of BPJS Health and Non BPJS Health patient on tangible, reliability, responsiveness, and empathy dimension. This is evidenced by the sig value of the four dimensions that exceeds the value of 0,05.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Hospitalization, SERVQUAL Dimension, Patient BPJS Health, Patient non BPJS Health.