

ABSTRACT

Background: Everyone has the same right to access resources in the health sector to maintain and improve their health status. A service said to be good by the patient is determined by the fact that the services provided can meet the needs, using patient perceptions that are very instrumental in describing the level of patient satisfaction with hospital services. Therefore, hospitals must be oriented towards patient satisfaction, regardless of the status of BPJS or non-BPJS patients, by improving services in the form of expertise standards (profession) to meet the needs and desires of patients so that they can get satisfaction so as to increase trust in the service provider through excellent service.

Methods: This study is a quantitative study with a comparative method and a cross-sectional design conducted at the outpatient clinic of Bhayangkara Hospital, Jambi City, with a total of 136 respondents consisting of 68 BPJS patients and 68 general patients.

Results: Based on data analysis, it was found that the level of satisfaction of BPJS and general outpatients with services at Bhayangkara Hospital, Jambi City, was in the satisfied category, with 51 respondents (75%) in BPJS patients and 48 respondents (70.6%) in general patients. The difference test with the Mann-Whitney U test obtained an Asymp.Sig value of $0.739 > 0.005$.

Conclusion: Of the 136 respondents, the results of the patient satisfaction level were mostly in the satisfied category, and from the results of the t-test, it was seen that there was no significant difference between the level of satisfaction of outpatients with BPJS and general participants with services at Bhayangkara Hospital, Jambi City.

Keywords: patient satisfaction, BPJS, outpatient

ABSTRAK

Latar Belakang: Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk mengakses sumber daya di bidang kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatannya. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan, dengan menggunakan persepsi pasien yang sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pasien tanpa membedakan status pasien BPJS atau non BPJS, dengan meningkatkan pelayanan berupa standar keahlian (profesi) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pada pihak pemberi layanan melalui pelayanan yang prima.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode komparasi dengan rancangan *cross-sectional* yang dilakukan di poli rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi dengan total 136 responden yang terdiri dari 68 pasien BPJS dan 68 pasien umum.

Hasil: Berdasarkan analisa data didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan Umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi dalam kategori puas dengan 51 responden (75%) pada pasien BPJS dan 48 responden (70,6%) pada pasien umum. Uji beda dengan *Mann Whitney U Test* didapatkan nilai *Asymp.Sig* yaitu $0,739 > 0,005$.

Kesimpulan: Dari 136 responden didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori puas dan dari hasil uji beda terlihat tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan umum terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Rawat Jalan