

ABSTRACT

Introduction: *Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) is a public legal that is established to organize social. All Indonesian residents are required to become health insurance member who are managed by BPJS including foreigners who work most six months. Service quality is an effort to satisfy every use of service according to the level of satisfaction of the average population. So that the quality of health services is needed in accordance with established standards. Peserta Bantuan Iuran (PBI) is the BPJS Participants belong to poor and people are not able to and Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) is the BPJS Participants do not belong to the poor and the people are not able to.*

Purpose: *To identify the comparison of the quality of services for PBI (contribution assistance recipients) and non-PBI BPJS patients in private hospitals in Yogyakarta.*

Method: *This type of research was an observational study with a cross sectional design. The sample of this study was a PBI and non-PBI BPJS patients in private hospitals Yogyakarta who fulfilled the criteria for inclusion and exclusion. Data were analyzed using independent test Samples t-test and Mann Whitney test.*

Results: *The result of the research on bivariate analysis in class II shows that there is difference in the quality of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.08 in which the value is <0.05 . The research result in class III shows that there is a comparison of the quality of service of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.000 in which the value is <0.05 . The results of the research in class II and III show that there is a comparison of the quality of service of PBI and non-PBI BPJS patients significantly with the value significance of 0.000 in which the value is more than <0.05 .*

Conclusion: *There is a comparison of the quality of service for PBI and non-PBI BPJS patients in class II and class III.*

Keywords: *Quality of service, PBI and Non-PBI BPJS patients, quality of service dimension*

INTISARI

Pendahuluan : Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, Semua penduduk Indonesia diwajibkan menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk warga asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan. Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Sehingga diperlukan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Peserta Bantuan Iuran (PBI) adalah Peserta BPJS yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) adalah Peserta BPJS yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.

Tujuan : Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Metode : jenis penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data menggunakan uji independent sampel t-test dan uji mann whitney.

Hasil : Hasil penelitian pada analisis bivariat dikelas II terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.018 dimana nilai tersebut <0.05 , hasil penelitian pada kelas III terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-BPJS secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.000 dimana nilai tersebut <0.05 . hasil penelitian pada kelas II dan III terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI secara signifikan dengan nilai signifikansi 0.000 dimana nilai tersebut lebih <0.05 .

Kesimpulan : Terdapat perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas II dan kelas III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pasien BPJS PBI dan Non-PBI, dimensi kualitas pelayanan