

## ABSTRAK

ERMINA. 18D30445

### **PERBEDAAN KUALITAS PEMBERIAN LAYANAN KEPESERTAAN BPJS DAN UMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN TAHUN 2021**

Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Perekam Dan Informasi Kesehatan. 2021 (xiv+74)

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin di dapat bahwa pelayanan kesehatan yang kurang baik yaitu terdapat perbedaan pada sistem antrian poli dan pemberian obat baik rawat jalan maupun rawat inap, serta terdapat sebagian bidan dan dokter yang tidak mau memakai sistem BPJS Kesehatan dikarenakan tarif dari pemerintah terlalu murah bagi standar seorang dokter atau bidan, terutama pada poli obgyn terdapat beberapa bidan yang bersikap kurang baik atau kasar saat melayani pasien dengan kepesertaan BPJS dan bersikap baik kepada pasien umum. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan kualitas pemberian layanan kepada pasien kepesertaan BPJS dan umum terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Banjarmasin tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif dengan populasi sebanyak 270 dan sampel sebanyak 72 menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Mann-Whitney*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pemberian layanan menurut pasien BPJS 50% baik, menurut pasien umum 75,0% baik dan tingkat kepuasan pasien BPJS 77,8% tidak puas, tingkat kepuasan menurut pasien umum 75,0% puas. Hasil uji statistik di peroleh  $p=0,001$  yang artinya ada beda antara pemberian kualitas layanan kepada pasien Umum dan pasien BPJS, serta  $p=0,000$  yang artinya ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien BPJS. Kesimpulan penelitian ada perbedaan pada pemberian kualitas layanan kepesertaan BPJS dan umum dan perbedaan pada tingkat kepuasan pasien. Sebaiknya pelayanan terhadap pasien baik pasien umum maupun pasien dengan kepesertaan BPJS lebih ditingkatkan lagi demi menunjang pelayanan itu sendiri.

Kata kunci: BPJS, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, dan Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

ERMINA. 18D30445

### **DIFFERENCES IN THE QUALITY OF BPJS AND GENERAL MEMBERSHIP SERVICE PROVISION ON PATIENT SATISFACTION LEVELS AT BANJARMASIN ISLAMIC HOSPITAL IN 2021**

*Scientific Papers. Medical Record And Health Information Study Program. 2021 (xiv+ 74)*

*Based on a preliminary study at the Banjarmasin Islamic Hospital, it was found that health services were not good, namely there were differences in the poly queuing system and drug delivery both outpatient and inpatient, and there were some midwives and doctors who did not want to use the BPJS Health system due to tariffs from the government. too cheap for the standard of a doctor or midwife, especially in obgyn poly there are some midwives who are not nice or rude when serving patients with BPJS membership and are kind to general patients. The purpose of this study was to determine the difference in the quality of service delivery to BPJS membership patients and the general public on the level of patient satisfaction at the Banjarmasin Islamic Hospital in 2021. This study uses quantitative analytical methods with a population of 270 and a sample of 72 using univariate and bivariate analysis with the Mann-Whitney test. The results of this study indicate that the quality of service delivery according to BPJS patients is 50% good, according to general patients 75.0% is good and the satisfaction level of BPJS patients is 77.8% dissatisfied, the satisfaction level according to general patients is 75.0% satisfied. The statistical test results obtained  $p = 0.001$  which means that there is a difference between the quality of service provided to general patients and BPJS patients, and  $p = 0.000$  which means that there is a difference in the level of satisfaction of general patients and BPJS patients. The conclusion of the study is that there are differences in the quality of service delivery for BPJS and general membership and differences in the level of patient satisfaction. It is better if the service to patients, both general patients and patients with BPJS membership, is further improved to support the service itself*

*Keywords: BPJS, Hospitals, Patient Satisfaction, and Service Quality*