INTISARI

Kepuasan pasien atau kepuasan pengguna layanan kesehatan bisa didapatkan dari tanggapan pasien terhadap kesesuaian antara harapan atau ekspektasi pasien tentang pelayanan dengan apa yang diterima setelah menjalani pengobatan, oleh karena itu pelayanan kesehatan penting untuk memenuhi kepuasan pasien. BPJS memiliki 2 prinsip kerja yaitu prinsip ekuisitas artinya semua peserta mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama dengan pelayanan yang lain dan sesuai dengan kebutuhannya. Prinsip yang kedua yaitu prinsip asuransi sosial artinya gotong royong, semua wajib ikut tanpa terkecuali, iuran diambil dari hasil kerja peserta BPJS (%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dengan pasien umum.

Penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* dilakukan pada 44 pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan pembagian 22 pasien BPJS dan 22 pasien Umum yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pasien tersebut akan diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti dengan persetujuan pasien. Hasil data yang diperoleh dianalisis dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian pada sampel persentase 81,8% merasa puas dan 18,2% merasa tidak puas begitu juga responden yang menggunakan biaya pengobatan umum menunjukkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan prosentase 86,4% (puas) dan 13,6% (tidak puas). Hasil uji *Fisher Exact* diperoleh nilai $p = 0,500$; nilai $p > 0,05$, artinya hipotesis kerja diterima.

Simpulan pada penelitian ini adalah tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan pasien umum.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kesehatan BPJS dan Umum