

**DIFFERENCE OF SATISFACTION LEVEL BPJS PATIENT AND NON BPJS PATIENT
TO THE SERVICE QUALITY IN DENTAL DEPARTEMENT OF RSUD DR. RUBINI
MEMPAWAH WEST KALIMANTAN**

ABSTRACT

Patient satisfaction is considered as one of the main indicators of health facility standards. The system alteration of Health care Insurance (ASKES) / Public Health Assurances (JAMKESMAS) into a system which is managed by healthcare social security agency (BPJS kesehatan). Patients who participated in BPJS felt that the health services they received had not been as expected. In fact patient's assessment about service provided by healthcare social security agency (BPJS) is unsavory. The purpose of this research is to know the truth about the difference of satisfaction level between BPJS patients and non BPJS patients (general patients) to the service quality in Dental Department of RSUD Dr. Rubini Mempawah West Kalimantan.

This descriptive analytic research was conducted among outpatients on the dental clinic care department RSUD Dr. Rubini Mempawah West Kalimantan. This study involved 80 patients which consisted of 40 BPJS insurance patients and 40 non BPJS insurance patients aged > 15 years without any syndrome disease and non-dental extraction patients. Patient satisfaction is measured by SERVQUAL method which was a difference of perception score toward expectation score on service quality which consist of 5 dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy. The differences of patient satisfaction between the BPJS and general patients, were analyzed by mann whitney test.

The results showed that there was a significant difference on the SERVQUAL score of overall service quality dimensions between BPJS and general patient ($p<0.05$).

Conclusion: General patients have higher satisfaction than BPJS patients.

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Service, BPJS, General.*

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN NON BPJS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI POLI GIGI RSUD DR. RUBINI MEMPAWAH
KALIMANTAN BARAT**

INTISARI

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu indikator utama dari standar fasilitas kesehatan. Perubahan sistem dari Asuransi kesehatan (ASKES) / Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) berubah menjadi sistem yang dikelola oleh lembaga BPJS Kesehatan. Pasien peserta BPJS merasa pelayanan kesehatan yang mereka terima belum sesuai harapan. Faktanya sekarang pendapat pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh BPJS masih kurang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kebenaran mengenai adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan pasien non BPJS (umum) terhadap kualitas pelayanan Poli Gigi RSUD Dr. Rubini Mempawah Kalimantan Barat.

Penelitian deskriptif analitik ini dilakukan pada pasien rawat jalan di Poli Gigi RSUD Dr. Rubini Mempawah Kalimantan Barat. Penelitian ini melibatkan 80 pasien yang terdiri dari 40 pasien BPJS dan 40 pasien non BPJS umur > 15 tahun tanpa penyakit sindrom dan bukan pasien ekstraksi gigi dengan penyulit. Kepuasan pasien diukur dengan metode SERVQUAL yang merupakan selisih skor persepsi terhadap skor harapan atas kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti nyata, dan empati. Perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum dianalisis dengan uji Mann-Whitney.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan skor SERVQUAL kualitas pelayanan secara keseluruhan antara pasien umum dan pasien BPJS yang bermakna ($p<0,05$).

Kesimpulan: Pasien umum memiliki kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien BPJS..

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, BPJS, Umum.