

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PERSALINAN ANTARA PASIEN BPJS PBI DENGAN NON PBI DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Thariq Ahmad,⁽¹⁾ Aisyah Lahdji,⁽²⁾ Merry Tyas Anggraini⁽³⁾

ABSTRAK

Latar Belakang: Tujuan jaminan kesehatan yaitu memberi perlindungan pada masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan. BPJS selaku penyelenggara program JKN, dalam kepesertaannya BPJS dibagi menjadi PBI dan Non PBI. Kedua hal tersebut menjadi faktor utama yang membedakan jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan perbedaan kepuasan pasien. Persalinan merupakan sektor penting dalam dunia kesehatan, karena masih banyak permasalahan dalam persalinan yang belum teratasi, salah satunya angka kematian neonatal yang ada di Karanganyar, Jawa Tengah yang masih tinggi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan Non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar periode Oktober 2017 sampai dengan Januari 2018.

Metode: Penelitian *descriptive comparative* dengan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Analisis *univariat* dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden. Analisis *bivariat* menggunakan uji statistik *chi-square*. Pengukuran perbedaan tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil: Hasil uji *bivariat* menunjukkan mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan persalinan yang ditinjau dari aspek *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. Hasil analisis uji *chi-square* didapatkan nilai $p=0,067$ ($p>0,05$) yang berarti tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan Non PBI.

Kesimpulan: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelayanan persalinan antara pasien BPJS PBI dengan Non PBI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Kata kunci: BPJS, Kepuasan, Persalinan

1. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
2. Staf pengajar bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
3. Staf pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.

DIFFERENCE OF SATISFICATION LEVEL OF LABOR SERVICE BETWEEN PATIENT OF BPJS PBI AND NON PBI AT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR HOSPITAL

Thariq Ahmad,⁽¹⁾ Aisyah Lahdji,⁽²⁾ Merry Tyas Anggraini ⁽³⁾

ABSTRACT

Background: The purpose of health insurance is to provide protection to the public in order to meet health needs. BPJS as the organizer of JKN program, in membership BPJS divided into PBI and Non PBI. Both of these become the main factors that distinguish the type of service provided to the patient so as to cause differences in patient satisfaction. Labor is an important sector in the world of health, because there are still many problems in labor that have not been resolved, one of them neonatal mortality rate in karanganyar, middle java, which is still high. The purpose of this research is to know the difference of satisfication level of labor service between patient of BPJS PBI and Non PBI at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital period October 2017 until January 2018.

Method: Descriptive comparative research with cross sectional design. Samples were taken by purposive sampling method to 100 respondents. Univariate analysis conducted to determine the characteristics of respondents. Bivariate analysis used chi-square statistical test. Measurement of difference of satisfaction level used questionnaire.

Result: The result of bivariate analysis showed that majority of respondents expressed satisfaction on delivery service in terms of responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital. Chi-square test results showed that $p = 0,067$ ($p > 0,05$), there was no difference of satisfaction level of labor service between patient of BPJS PBI and non PBI.

Conclusion: There is no difference of satisfaction level of labor service between patient of BPJS PBI and Non PBI at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital.

Keywords: BPJS, Satisfaction, Labor.

1. Student of Medical Faculty at Muhammadiyah Semarang University.
2. Lecturer of Public Health Science at Medical Faculty of Muhammadiyah Semarang University.
3. Lecturer of Public Health Science at Medical Faculty of Muhammadiyah Semarang University.