PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DAN NON BPJS DI RSUDPROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam

Mengikuti Ujian Akhir Sarjana Keperawatan

Irma Rahmawati

NIM 841412082

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul

Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

Oleh

Irma Rahmawati

841412082

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk diuji

Pembimbing I	Pembimbing II
dr. Edwina Rugaiah Monayo, M.Biomed	Dr. Hj. Rosmin Ilham, S.kep.Ns. MM
NIP : 19830906 200812 2004	NIP : 19631126 198703 2004

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes

NIP : 19771028 200812 2003

LEMBAR PENGESAHAN

Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo

Oleh

Irma Rahmawati

841412082

Telah di pertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : **Sabtu/23 Juli 2016**

Waktu : **16.00 - 17.00 Wita**

Penguji

1. **dr. Edwina Rugaiah Monayo, M.Biomed** 1.....
   NIP : 19830906 200812 2004
2. **Dr.Hj.Rosmin Ilham, S.kep. Ns.MM** 2.....
   NIP : 19631126 198703 2004
3. **dr. Vivien Novarina A. Kasim M.Kes** 3.....
   NIP : 19830519 200812 2002
4. **Nasrun Pakaya, S.kep, Ns, M.kep** 4.....
   NIP : 19761118 199602 1002

Gorontalo, Juli 2016

Mengetahui:

Dekan fakultas Olahraga dan kesehatan

Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes

NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Irma Rahmawati, 2016. *Perbandingan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.* Skripsi, Jurusan Keperawatan, Fakultas Olahraga Dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I dr. Edwina Rugaiah Monayo M.Biomed dan Pembimbing II Dr. Hj. Rosmin Ilham, S.Kep, Ns., MM.

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan dari pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapanya. BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien pengguna BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan *crosssectional.* Diambil 20 pasien BPJS dan 20 pasien Non BPJS dengan teknik purposive sampling. Uji statistik yang digunakan adalah uji t – tidak berpasangan.

Pasien yang menggunakan BPJS ada 9 responden BPJS merasa tidak puas dengan persentasi (22,5%). Dan yang merasa puas 11 responden BPJS dengan persentasi (27,5%). Dan pasien Non BPJS ada 3 responden BPJS merasa tidak puas dengan persentasi (7.5%). Dan yang merasa puas 17 responden BPJS dengan persentasi (42,5%).Nilai p (sig) sebesar 0,041 telah memenuhi kriteria normal yaitu $p < 0,05$, sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang signifikan.Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. dengan hasil tingkat kepuasan pasien Non BPJS lebihbaik dibandingkan dengan pasien BPJS.

Disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe, sehingga pasien yang datang berobat lebih puas.

Kata kunci :Kepuasan pasien, perbandingan kepuasan, pasien BPJS, pasien Non BPJS

Daftar Pustaka : 37 (1975 – 2016)

ABSTRACT

Irma Rahmawati, 2016. Comparison of Satisfaction between BPJS (Social Security Administrative Body)-Health Insurance Patient and Non-BPJS Patient at Prof. Dr. H. Aloei Saboe Local Public Hospital, Gorontalo City. Skripsi, Department of Nursing, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. Principal supervisor is dr. Edwina Rugaiah Monayo, M.Biomed and Co-supervisor is Dr. Hj. Rosmin Ilham, S.Kep, Ns., MM.

Satisfaction is customer's level of feeling after comparing perceived service with his or her expectation. BPJS on health care is a legal entity which is formed to administer social health insurance program. It aims at comparing the satisfaction between BPJS (Social Security Administrative Body)-health insurance patient and non-BPJS patient at Prof. Dr. H. Aloei Saboe Local Public Hospital, Gorontalo City.

It uses observational method with cross sectional approach. There are 20 of BPJS Patients and 20 non-BPJS Patients which are taken by purposive sampling technique. The statistical test is unpaired-t test.

There are 9 BPJS patients who are dissatisfied with the percentage of (22,5%) and 11 respondents who are satisfied with the percentage of (27,5%). Meanwhile, there are 3 non-BPJS respondents who are dissatisfied with the percentage of (7,5%) and 17 non-BPJS respondents with the percentage of (42,5%). P value (sig) is 0,041 has met normal criteria that is $p < 0,05$, so that it is found the significant differences between satisfaction level of BPJS patient and non BPJS patient at Prof. Dr. H. Aloei Saboe Local Public Hospital, Gorontalo City, the result is; satisfaction level of non BPJS patient is better than BPJS patient.

It is suggested that Prof. Dr. H. Aloei Saboe Local Public Hospital to increase the service at the hospital, so that the patient becomes more satisfied.

Keywords: Patient's Satisfaction, Comparison of Satisfaction, BPJS patient, non BPJS patient

Bibliography: 37 (1975 - 2016)

UPT. BAHASA