**ANALISIS PERBEDAAN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DAN PASIEN UMUM**

**Oleh :**

**MAYA LESTARI WIDYASTUTI**

**NPM. 178020064**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai Perbedaan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Puskesmas Ibrahim Adjie.

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit. Masalah pada penelitian ini adalah mutu pelayanan yaitu banyaknya keluhan pasien BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di puskesmas. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan mutu pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas mampu kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. Metode penelitiannya menggunakan metode *deskriptif* dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sedangkan tipe penelitiannya berupa *Descriptive* dan *verifikatif* datanya berupa *cross-sectional* yang mencerminkan gambaran dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan metode statistika analisis *Regresi Linear Berganda* dan uji test beda menggunakan Uji *Wilcoxon Rank Sum Test*.

Hasil pengujian penelitian ditemukan adanya pengaruh positif pada mutu pelayanan yang dilihat dari Mutu Pelayanan Administrasi, Dokter, Perawat, Obat, Sarana dan Fasilitas Penunjang terhadap kepuasan. Selain itu tingkat kepuasan pada pasien BPJS dan Pasien umum ditemukan hasil tidak puas pada pelayanan yang diberikan. Dibuktikan dengan hasil pengujian uji test beda yaitu ditemukan adanya perbedaan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum.

**Kata kunci : Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan.**

ABSTRACT

This study aimed to obtain empirical evidence about the Differences in the Quality of Outpatient Services for the Satisfaction of BPJS Patients and General Patients in the Technical Services Unit (UPT) of Puskesmas Ibrahim Adjie.

Research results are expected to contribute in the development of hospital-specific management science. The problem in this study is service guarantees concerning BPJS patients and general patients with services at the puskesmas. Patient satisfaction in health care is very important to consider because it can guarantee the quality of service in the health service. Quality services are able to meet the needs and expectations of the community.

The study was conducted at the Ibrahim Adjie Health Center in Bandung. The research method uses descriptive methods with quantitative research. While the type of research consists of descriptive and verification data in the form of cross-sectional reflecting the differences of a situation at a particular time. To test the research hypothesis the statistical analysis method used is Multiple Linear Regression and the different test uses the Wilcoxon Rank Sum Test.

The results of the study were found to be positive about the quality of services seen from the Quality of Administrative Services, Doctors, Nurses, Medicines, Facilities and Supporting Facilities towards satisfaction. In addition, the level of satisfaction in BPJS patients and patients generally found to be unsatisfactory in the services provided. Evidenced by the results of different test tests found differences between the quality of service to the satisfaction of BPJS patients and general patients.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Artini, 2015. Menyusun Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) Ditingkat Puskesmas. Jakarta : EGC.

Asmuji, 2012. Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: AR-Ruzz Media,

Azwar, 2014. Metode Penelitian . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bustomi, 2011. Standar Dan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarata : EGC.

Depkes RI, 2009. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Departeman Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

Donabedian, 2013. Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah Mutu Pelayanan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Endarwati, 2012. Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode Activity Based Costing Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.[Tesis Ilmiah]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Ghandi, 2010. Konsep Dasar Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Gufran, 2007. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hansen, 2012. Manajemen Biaya, Edisi Bahasa Indonesia. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat

Hasibuan, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara Jakarta

Hidayat, 2014. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan.Edisi Ke 5. Jakarta : Salemba Medika

Kemenkes RI, 2010*. Undang-Undang Republik Indonesia* Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Kemenkes RI, 2011. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. (Konsep Dasar Dan Prinsip). Jakarta: Kemenkes RI

Kemenkes RI, 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Kemenkes RI, 2014. *Panduan Nasional Keselamatan Pasien.* Jakarta. Kemenkes RI.

Mubarak, 2011. *Pengantar Keperawatan Komunitas* 2. Jakarta: Sagung.

Muninjaya, 2014. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran. ECG, Jakarta.