

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN PESERTA BPJS MANDIRI
DAN UMUM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
RAWAT JALAN PUSKESMAS PATIMUAN**

Hendra Setiawan¹, Sarwa², Yuni Sapto Edhi Rahayu³

^{1,2,3} *Health Science Al-Irsyad University Cilacap*
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan Puskesmas dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat meningkatkan jumlah kunjungan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan studi perbandingan dan rancangan *cross sectional* terhadap 66 orang pasien BPJS mandiri dan 66 orang pasien umum di instalasi rawat jalan Puskesmas Patimuan yang diambil menggunakan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien BPJS mandiri dan umum di Puskesmas Patimuan sebagian besar puas terhadap pelayanan rawat jalan, yaitu sebanyak 52 orang (78,8%) pada pasien BPJS mandiri dan 44 orang (66,7%) pada pasien umum. Tidak terdapat perbedaan kepuasan antara pasien peserta BPJS mandiri dan umum terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Patimuan ($\chi^2 = 1,872$, $pv = 0,171$, $\alpha = 0,05$).

Kata kunci : Perbedaan, kepuasan, kualitas pelayanan rawat jalan, pasien BPJS mandiri, pasien umum