

ABSTRACT

For a year the implementation of National Health Insurance (JKN) held by Health Social Insurance Organizing Board (BPJS Kesehatan), many evaluation needs to be done. One of them is BPJS Center located in hospital that provide direct service for patients who referred by the First Level Health Care (FKTP). The purpose of this study was to analyze factors associated with the Expected Service and Perceived Service patients in BPJS Center RSAL dr. Ramelan Surabaya.

This study is a observational and cross sectional analytic design. Sample calculated by the formula of simple random sampling, that is equal to 95 people and collected by systematic random sampling. Samples are outpatients who ever used BPJS Center service in RSAL dr. Ramelan Surabaya at least once. Data were collected by questionnaires submitted through interviews. Data processing is done by the Spearman correlation test and Chi Square ($\alpha=0.05$).

The results showed most respondents had very high expectations and received services BPJS Center is quite good. The majorities of respondents were female, age range 46-65 years old, have a family income above the minimum wage level of Surabaya, and is registered as a group I participant of BPJS. Factors associated significantly is social needs ($p=0.02$) and relate past experience ($p=0.005$). Other factors associated with the Expected Service is the level of education ($p=0.00$), income level ($p=0.039$) and group participant of BPJS ($p=0.004$). Factors significantly associated with Perceived Service is a job ($p=0.010$). Customer gap indicates a negative result that Expected Service (ES) is greater than the Perceived Service (PS). Respondents are not satisfied with the overall perceived service at BPJS Center.

The conclusion from this study is the social needs, relate past experiences, education level, income level and group participant of BPJS associated with the Expected Service. Meanwhile job associated with the Perceived Service.

Keywords: Expected Service, Perceived Service, BPJS Center

ABSTRAK

Selama setahun pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) masih banyak evaluasi yang perlu dilakukan. Salah satunya BPJS Kesehatan Center rumah sakit yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Tingginya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan BPJS Center merupakan indikator belum optimalnya pelaksanaan JKN. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor yang berhubungan dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) pasien di BPJS Kesehatan Center di RSAL dr. Ramelan Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel dihitung dengan rumus *simple random sampling*, yaitu sebesar 95 orang dan diambil dengan cara *systematic random sampling*. Sampel merupakan pasien pengguna BPJS Kesehatan yang pernah mendapatkan pelayanan BPJS Center di RSAL dr. Ramelan Surabaya. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner yang disampaikan melalui wawancara. Pengolahan data dilakukan dengan uji korelasi Spearman dan Chi Square ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki harapan yang sangat tinggi serta menerima pelayanan BPJS Center yang cukup baik. Mayoritas responden adalah perempuan, rentang umur 46-65 tahun, memiliki tingkat pendapatan keluarga diatas UMR Kota Surabaya, serta terdaftar sebagai peserta BPJS golongan I. Faktor yang berhubungan secara signifikan adalah kebutuhan sosial ($p=0,02$) dan pengalaman *relate* ($p=0,005$). Faktor lain yang berhubungan dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) adalah tingkat pendidikan ($p=0,00$), tingkat pendapatan ($p=0,039$) dan golongan kepesertaan BPJS ($p=0,004$). Faktor yang berhubungan secara signifikan pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) adalah pekerjaan ($p=0,010$). *Customer gap* menunjukkan hasil negatif bahwa *Expected Service* (ES) lebih besar daripada *Perceived Service* (PS). Responden tidak puas dengan keseluruhan pelayanan yang diterima pada BPJS Center.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kebutuhan sosial, pengalaman *relate*, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan golongan kepesertaan BPJS berhubungan dengan pelayanan yang diharapkan pasien, serta pekerjaan berhubungan dengan pelayanan yang diterima pasien.

Kata kunci: Pelayanan yang Diharapkan, Pelayanan yang Diterima, BPJS Center