

ABSTRACT**THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF BPJS
ADMINISTRATION SERVICES WITH THE PATIENT'S SATISFACTION****A cross sectional Research at Petrokimia Gresik Hospital**

By: Masruroh Vivianti

Patient satisfaction is the level of patient's feeling after comparing the result what they feel to what they hope. BPJS is a government program targeted people who live in poverty to get easier access to health care services. Nevertheless, there are many kind of problems on it application such as intricate bureaucracy, long time queue and lack of informations about BPJS administration services. The objective of this study, was to explain the correlation between quality of BPJS administration services with the patient's satisfaction.

This research used a cross sectional design. The population was patients who were heated at Petrokimia Hospital Gresik from January to 2 february 2015. A total of 44 patients were recruited by means of systematic non probability sampling. The independent variable was quality of BPJS administration services while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected by using quetionnaires and interviewing patients. Data were then analyzed using Spearman Rho with significance level of $p < 0.05$.

The result showed that there was a significant correlation between quality of BPJS administration services and patient's satisfaction with significance value of $p: 0.015$ and coefficient correlation $r = 0,366$. It can be concluded that there is a correlation between quality of BPJS administration services with patient's satisfaction. The decision maker should put this findings into perspective that patient's satisfaction is the primary goal of health services especially in BPJS. Further studies should involve nursing services in BPJS program to find the correlation between quality of nursing, services in BPJS program with the patient's satisfaction.

Key words : quality, satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN
di Rumah Sakit Petrokimia Gresik

Oleh: Masruroh Vivianti

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Ada banyak jenis masalah di atasnya aplikasi seperti birokrasi yang rumit, antrian waktu yang lama dan kurangnya informasi tentang layanan administrasi BPJS. Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Populasi adalah pasien yang berobat di Rumah Sakit Petrokimia Gresik mulai tanggal 20 Januari sampai dengan 2 Februari 2015. Sebanyak 44 pasien diambil dengan cara sistematis *non probability sampling*. Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan administrasi BPJS sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data kemudian dianalisis menggunakan Spearman Rho dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $p: 0,015$ dan koefisien korelasi $r = 0,366$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien. Para pihak manajemen harus bisa memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan pada penelitian ini, karena kepuasan pasien adalah tujuan utama dari pelayanan kesehatan khususnya di BPJS. Penelitian lebih lanjut harus melibatkan pelayanan keperawatan dalam program BPJS untuk menemukan korelasi antara kualitas keperawatan, pelayanan dalam program BPJS dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas, kepuasan