

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN  
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP KELAS III  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II DAN BANTUL**

**Bianda Adeti Patriajaya<sup>1</sup>, Susanto<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang diadakan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat di Indonesia. Namun, berdasarkan penelitian sebelumnya tidak semua pasien puas terhadap pelayanan BPJS yang ada di rumah sakit. Padahal jika pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Penelitian kali ini membandingkan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di 2 rumah sakit.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Menentukan kepuasan pasien dengan kuesioner terhadap 70 pasien BPJS rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan 70 pasien BPJS rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Bantul selama bulan November 2015. Analisis data menggunakan *mann whitney*.

**Hasil dan Pembahasan:** Terdapat 5 aspek kepuasan pasien yaitu aspek *reliability*/ keandalan, *assurance* / kepastian, *tangibles* / nyata, *empathy* / empati dan *responsiveness* / ketanggapan. Semua aspek dinilai puas oleh responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul. Namun ada 1 aspek yang memiliki perbedaan hasil dari kepuasan pasien tersebut yakni aspek *tangibles* / nyata yang memiliki *P value* 0.000.

**Kesimpulan dan Saran:** Terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul. Nilai kepuasan pasien BPJS rawat inap kelas III lebih besar dimiliki oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Perlu peningkatan aspek *tangibles* / nyata pada RS PKU Muhammadiyah Bantul.

**Kata Kunci:** Perbedaan Kepuasan Pasien, Pasien BPJS Rawat Inap