

ANALISIS PERBEDAAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM

KABANJAHE

EMYA PEPAYOSA BR GINTING

1602020009

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe yang terletak di jalan kapten selamat ketaren kabanjahe. Rumah Sakit merupakan salah satu mitra dan fasilitas kesehatan rujukan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. BPJS adalah salah satu program dari pemerintah indonesia. Program ini diadakan untuk meningkatkan kesehatan warga negara indonesia dengan asuransi kesehatan bagi masyarakat dengan membayar biaya tertentu. Oleh karena itu tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dan non BPJS pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe. Metode penelitian ini adalah observasional analitik dengan metode cross sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Teknik analisis data adalah uji *Mann Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan pelayanan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS dengan tingkat kualitas pelayanan nilai p sig (2-tailed) sebesar $0,56 > (0,05)$ pada Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, BPJS, Rumah Sakit, Pasien

**ANALYSIS ofSERVICE DIFFERENCES between BPJS AND NON
BPJS PATIENTS at GENERAL HOSPITAL
KABANJAHE**

EMYA PEPAYOSA BR GINTING

1602020009

ABSTRACT

This research was carried out at RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE which is located on the Jln Kaptan Selamat Ketaren Kabanjahe. The hospital is one of the partners and referral health facilities for patients participating in the Health BPJS. BPJS is one of the programs of the Indonesian government. This program is held to improve the health of Indonesian citizens with health insurance for the community by paying certain fees. Therefore the research objective is to find out and analyze the differences in services between BPJS and non BPJS patients at RUMAH SAKIT UMUM Kabanjahe. This research method is observational analytic with cross sectional method. The sampling technique uses a nonprobability sampling technique with a sample of 100 respondents. The data collection method uses a questionnaire that is measured by a Likert scale. The data analysis technique is the Mann Whitney test. The results showed there were no significant service differences between BPJS and non BPJS patients with a service quality level of p sig (2-tailed) of 0.56 (>0.05) at RUMAH SAKIT UMUM Kabanjahe.

Keywords: Service Quality, Bpjs, General Hospital, Patients