

THE DEFFEREN SERVICE QUALITY PUBLIC HOSPITALS WITH PRIVATE HOSPITALS ON OUTPATIENTS BPJS CARD USERS

Nova Rizqi, Fitria Rahmi, Winbaktianur

Psychology Studies Program, Faculty of Medicine, Andalas University

ABSTRACT

The hospital is one of the health facilities where conduct health efforts. Hospital in Indonesia two kinds of hospitals, that is public hospital and private hospital. Every public and private hospitals are obliged to provide good services for each patient, including the patient BPJS. The purpose of this study to determine differences service quality public hospitals with private hospitals on outpatients BPJS card users.

This research included in the quantitative research. Measuring instruments used in this study is the scale modification using the service quality theory Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) which consists of five aspects: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy totaling 50 item. Population in this study is outpatients BPJS card users in the installation of outpatient surgery public hospitals X and private hospitals Y. Total of samples used in this study were 150 patients. Consist of 75 public hospital X outpatients and 75 private hospital Y outpatients. Sampling technique used is non probability sampling with accidental sampling. Data analysis technique used is t-test (independent sample t test).

The result of this study indicate that there is no difference in the quality of service of public hospital X and private hospital Y on outpatients BPJS card users. This is evidenced by the result of the t test arithmetic is 0,759 with significant value is 0,449. This suggests that public hospital X and private hospital Y provide equal services to outpatients BPJS card users. This study also shows that the quality of services public hospital X and private hospital Y that are in either category.

Key words: Service Quality, Public Hospitals, Private Hospitals.

PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT NEGERI DENGAN RUMAH SAKIT SWASTA PADA PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS

Nova Rizqi, Fitria Rahmi, Winbaktianur

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

ABSTRAK

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Rumah sakit di Indonesia terdiri dari dua jenis yaitu rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta. Setiap rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta berkewajiban memberikan pelayanan yang baik untuk setiap pasien termasuk pasien BPJS. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala modifikasi kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang terdiri dari 5 aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Skala kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 50 item. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di instalasi bedah rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 pasien, terdiri dari 75 pasien rumah sakit negeri X dan 75 pasien rumah sakit swasta Y. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *non probability sampling*, dengan jenis *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji-t (*independent sample t test*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. hal ini dibuktikan dengan hasil uji-t hitung sebesar 0,759 dengan nilai signifikansi sebesar 0,449. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y memberikan pelayanan yang sama kepada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y berada pada kategori kualitas pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Negeri, Rumah Sakit Swasta