

## ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan satu program pemerintah dikeluarkan sejak 1 Januari 2014, tetapi sejak program ini dikeluarkan masih banyak pengguna layanan ini merasa tidak puas mulai dari kerumitan prosedur untuk mendapatkan layanan sejak pendaftaran keanggotaan hingga pemeriksaan. Tujuan penelitian ini mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS dan umum di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

Penelitian ini menggunakan analitik observasional. Populasi penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya sebesar rata-rata 362 pasien. Sampel sebesar 72 responden diambil dengan cara *proporsional random sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah jenis layanan dan variabel dependen adalah kepuasan prosedur pelayanan. Data dianalisis dengan uji Chi Square dengan  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh responden (81,9%) menggunakan layanan BPJS dan sebagian besar responden (69,4%) merasa puas dengan prosedur pelayanan di poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Analisis data dengan uji *Chi-Square* didapatkan nilai  $p = 0,008 < \alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien pengguna layanan BPJS dan umum di poli rawat jalan RSI Surabaya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien umum lebih banyak yang puas dari pada pasien BPJS. Untuk itu disarankan adanya pengaturan pegawai di bagian apotik BPJS dihitung secara proporsional untuk melayani pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya.

**Kata kunci : kepuasan, jenis layanan, BPJS.**