

PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR.M.YUNUS KOTA BENGKULU

Siska Dwi Ambarwati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Menyelesaikan studi pada tahun 2019

Nadia Wasta Utami. S.I.Kom., M.A

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRAK

Dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu terdapat banyak keluhan, keluhan ini merucut kepada pasien yang pro dan kontra dari pelayanan baik itu BPJS dan Non BPJS yang terkesan dibeda-bedakan dan kurangnya pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat bagaimana persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien BPJS dan Non BPJS dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dari pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Dr.M.Yunus Kota Bengkulu mengenai pelayanan yang diberikan, tanggung jawab dari dokter, fasilitas yang didapatkan dan kejelasan mengenai administrasi sudah baik, namun ada beberapa hal yang cenderung negatif menurut persepsi pasien BPJS yaitu mengenai kepastian waktu yang dialami dan kenyamanan yang dirasakan. Persepsi dari pasien Non BPJS tidak adanya keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter/perawat dan fasilitas yang didapatkan sudah baik, namun ada salah satu hal yang menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pasien yaitu adanya petugas rumah sakit yang masih kurang sopan dan ramah sehingga pasien yang bersangkutan dengan petugas tersebut menjadi tidak nyaman ketika berobat di rumah sakit.

Kata Kunci: Persepsi Pasien BPJS dan Non BPJS, Rumah Sakit, Pelayanan

**PERSEPSI PASIEN BPJS DAN NON BPJS DALAM PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSUD DR.M.YUNUS KOTA BENGKULU**

Siska Dwi Ambarwati

Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FPSB UII

Menyelesaikan studi pada tahun 2019

Nadia Wasta Utami. S.I.Kom., M.A

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRACT

In outpatient services in Regional General Hospital at Bengkulu, namely, Dr. M. Yunus Hospital. There are many complaints; these complaints refer to patients who are pro and contra of good services that BPJS and Non BPJS that seem discriminated and lack of services provided. Therefore, the researcher wants to see how the patients perceptions of BPJS and Non BPJS in outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital.

This study aims to determine the perceptions of BPJS and Non BPJS patients in outpatient services in Regional General Hospital Dr. M. Yunus Bengkulu. This study uses qualitative descriptive methods with data collection techniques are; interview, observation and documentation.

The results of this study indicate that the perceptions of BPJS patients on outpatient services in Dr. M. Yunus Hospital regarding; services provided, responsibilities from doctors, facilities obtained and clarity about administration are good. In the other hand, there are some things that tend to be negative according to BPJS patient perceptions, which are regarding certainty of time and comfort felt. The Non BPJS patients have no complaints about the services provided by doctors / nurses and the facilities obtained are good, but there is one thing that cause discomfort to patients. In th Non BPJS patients perception that is the presence of the hospital staff who is impolite and not friendly, so the patient is concerned with that staff becomes uncomfortable when seeking treatment at that hospital.

Keywords: *Patients Perception of BPJS and Non BPJS, Hospital, Service*