

ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. Melalui program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS diharapkan akses kesehatan terbuka bagi semua orang. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau pasien adalah kepercayaan konsumen. Jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna BPJS Kesehatan yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Sampel dalam penelitian ini 100 responden rawat jalan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS secara parsial diperoleh nilai 4,042, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS secara parsial diperoleh nilai 4,205. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS berdasarkan uji F diperoleh nilai 108,441. Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di RS.Kusta.Sumberglagah baik secara parsial maupun simultan. Saran dari penelitian ini antara lain, dari aspek empati. RS.Kusta.Sumberglagah hendaknya melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Dari aspek indikator kebaikan hati, RS.Kusta.Sumberglagah diperlukan peran dari manajemen dalam hal pengawasan operasional rumah sakit untuk membantu mengawasi setiap personil dokter maupun paramedis agar kualitas layanan tetap baik dan selalu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan pasien, dan sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai yang terkandung dalam pelayanan kesehatan rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Rawat jalan dan BPJS

MCE



ABSTRACT

BPJS Health is a legal entity established to organize a health insurance program. BPJS Health is a legal entity established to organize health programs. Through the National Health Insurance program by BPJS health access is expected to be open to all. Quality of service is a central point for service companies because it will affect customer satisfaction. Another factor that can affect the level of customer satisfaction or patient is consumer confidence. Types of quantitative-descriptive research. The population in this study were all BPJS Kesehatan users who utilized outpatient services. The sample in this study were 100 outpatient respondents. Methods of data collection using questionnaires. Data analysis used descriptive analysis of percentage and multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it is known that there is an influence of service quality and trust on outpatient satisfaction of BPJS users either partially or simultaneously. Based on t test, the influence of service quality on the outpatient satisfaction of BPJS user is partially obtained by 4,042 value, while the influence of trust to the outpatient satisfaction of BPJS user is partially obtained 4,205 value. Simultaneously influence of service quality and trust to satisfaction of outpatient user of BPJS based on F test obtained value 108,441. This research concludes that service quality and trust have a positive and significant effect to the outpatient satisfaction of BPJS user in RS.Kusta.Sumberglagah either partially or simultaneously. Suggestions from this research, among others, from the aspect of empathy. RS.Kusta.Sumberglagah should supervise the implementation of services provided. From the aspect of the indicators of goodwill, RS.Kusta.Sumberglagah required the role of management in terms of hospital operational supervision to help supervise each personnel doctors and paramedics so that the quality of service remains good and slalu improved to create patient satisfaction, and in accordance with the goals and values which is contained in the hospital's health services.

Keywords: Quality of Service, Trust, Patient Satisfaction, Outpatient and BPJS

MCE

