

ABSTRAK

SERAN, K.E., 2014, ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA FASILITAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA TAHUN 2015, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien menjadi peran penting terhadap tingkat kualitas pelayanan BPJS sebab dengan tingkat kualitas pelayanan BPJS yang baik maka akan memberikan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Kota Surakarta, mengetahui pengaruh Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Kota Surakarta, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Kota Surakarta, mengetahui karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Kota Surakarta.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di fasilitas kesehatan kota surakarta menggunakan secara *nonprobability sampling dan purposive sampling* terhadap 307 responden di Puskesmas Kota Surakarta dan 289 di RSUD Ngipang Kota Surakarta dengan menggunakan variabel bebas kepesertaan, pelayanan BPJS, dan pembiayaan. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner dengan berinteraksi langsung kepada responden, kemudian hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan didistribusi skor dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis menggunakan regresi linear dan PLS dengan program komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional pada Puskesmas dan RSUD Ngipang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS masing-masing dengan nilai yaitu 0,003 dan 0,001, Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas dan RSUD Ngipang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS masing-masing dengan nilai yaitu 0,000 dan 0,000, Pembiayaan atau premi pada Puskesmas dan RSUD Ngipang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS masing-masing dengan nilai yaitu 0,000 dan 0,000, Karakteristik pasien pada Puskesmas dan RSUD Ngipang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS masing-masing dengan nilai t-statistik yaitu 3,5840 dan 5,3883.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan BPJS, karakteristik pasien, kota surakarta.

ABSTRACT

SERAN, K.E., 2014, ANALYSIS OF EFFECT OF BPJS SERVICE QUALITY LEVEL AND PATIENT CHARACTERISTICS TO PATIENT SATISFACTION IN HEALTH FACILITIES AT SURAKARTA IN 2015, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction becomes a fundamental role on BPJS service quality level because by good BPJS service quality level it will provide patient satisfaction. The purpose of this study was conducted to, know the effect of National Health Insurance Membership, to BPJS patient satisfaction in level I health facilities at Surakarta, know the effect of National Health Insurance Services, to BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Surakarta, know the effect of National Health Insurance Membership, to BPJS patient satisfaction in level I health facilities at Surakarta, know the patient characteristics that affect BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Surakarta.

Sampling in this study was conducted in Health Facilities at Surakarta by non-probability sampling and purposive sampling of 307 in health centers and 289 in hospitals Ngipang Surakarta using independent variables of membership, BPJS services, and financing. Data was obtained by distributing questionnaires directly by interacting directly to the respondent, then the questionnaires of respondents were score distributed using Likert scale, data was analyzed using linear regression and PLS (Partial Least Square) by computer program.

The study results showed that membership BPJS in health centers and hospitals Ngipang affect significantly to patient satisfaction BPJS each with a value that was 0.003 and 0.001, BPJS Services at health centers and hospitals Ngipang affect significantly to patient satisfaction BPJS each with a value that was 0,000 and 0,000, financing or premiums on health centers and hospitals Ngipang affect significantly to patient satisfaction BPJS each with a value that was 0.000 and 0.000, Characteristics of patients in health centers and hospitals Ngipang affect significantly to patient satisfaction BPJS each with a value of t-statistic that was 3.5840 and 5.3883.

Keywords: patient satisfaction, BPJS services quality, Characteristics of patients, Surakarta.