

## INTISARI

**MARHENTA, Y.B., 2014, ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT I KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2014, 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 faskes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui pengaruh Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada FasKes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui pengaruh Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional, terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar, mengetahui karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS pada faskes 1 di Kab. Karanganyar.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Karanganyar secara *purposive sampling* terhadap 278 responden 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 (*Partial Least Square*) dengan program komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,02, pelayanan BPJS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,00, karakteristik pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t-statistik sebesar 7,07 lebih besar dari 1,96.

---

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan BPJS, fasilitas kesehatan tingkat pertama, Kabupaten Karanganyar.

## **ABSTRACT**

**MARHENTA, YB, 2014, ANALYSIS OF EFFECT OF BPJS SERVICE QUALITY LEVEL AND PATIENT CHARACTERISTICS TO PATIENT SATISFACTION IN LEVEL I HEALTH FACILITIES AT KARANGANYAR IN 2014, 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 Karanganyar, know the effect of National Health Insurance Services, to BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Karanganyar, know the effect of National Health Insurance Membership, to BPJS patient satisfaction in level I health facilities at Karanganyar, know the patient characteristics that affect BPJS patient satisfaction in level I Health Facilities at Karanganyar.

Sampling in this study was conducted in level I Health Facilities at Karanganyar by purposive sampling to 278 respondents 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 affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,02, BPJS services affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, financing affect significantly to patient satisfaction with significant value less than 0,05 was 0,00, patient characteristics affect significantly to patient satisfaction with t-statistic value 7,07 greater than 1,96.

---

Keywords: patient satisfaction, BPJS services quality, first-level health facilities, Karanganyar.