

INTISARI

PENGARUH STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Latar belakang: Peningkatan standar pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah unsur penting dalam jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, agar menjadi penyelenggara pelayanan kesehatan yang berperan aktif serta ikut mendukung tujuan pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN).

Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

Metode: Penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pasien peserta BPJS yang periksa di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan yaitu sebanyak 10.573 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi.

Hasil: Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan. Besarnya kontribusi standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kesimpulan: Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan dengan kontribusi sebesar 60,8%.

Kata kunci: Standar pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF HEALTH SERVICE STANDARD AND SERVICE QUALITY TO PATIENT SATISFACTION OF BPJS USERS IN THE RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Background: Improving health care standards can not be separated from customer satisfaction as a service user. Quality of hospital services is an important element in health care services. Hospitals are required to provide the best quality services, to become health service providers who play an active role and also support the goal of health development in the National Health System (SKN).

Objective: To analyze the effect of health service standard and service quality on patient satisfaction of BPJS users in Internal Disease Polyclinic of Prambanan Hospital.

Method: This research was descriptive quantitative with cross-sectional approach. Population used in this research was patients of BPJS participant who checked in Internal Disease Polyclinic of Prambanan Hospital namely 10,573 people. The sample of this research was 100 people with sampling technique used purposive sampling. Data analysis used regression analysis.

Result: Health service standard has positive and significant effect to the patient satisfaction. Quality of service has a positive and significant impact on the patient satisfaction. Standard of health service and service quality have positive and significant influence to the patient satisfaction of BPJS users in the Internal Disease polyclinic of Prambanan Hospital . The amount of contribution of the health service standard and the service quality is 60,8% while 39,2% is influenced by other factors not examined in this research.

Conclusion: health service standard and service quality have positive and significant influence to the patient satisfaction

of BPJS users in Internal Disease Polyclinic of Prambanan Hospital with contribution of 60,8%.

Keywords: health service standard, service quality and patient satisfaction