

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP RSUD KOTA YOGYAKARTA

Septian Wisnu Sewaka¹, Susanto², Mahendro Prasetyo Kusumo³

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan hal yang mutlak dalam pemasaran jasanya, hal ini perlu diperhatikan karena pelayanan merupakan suatu parameter dalam penjualan jasa di Rumah Sakit. Responden pada penelitian ini adalah pasien BPJS rawat inap Rumah Sakit Jogja yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 79 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Dari kelima variabel pengaruh terbesar hingga terkecil secara berurutan yakni, *responsiveness*, *emphaty*, *reliability*, *assurance*, terakhir *tangible*.

Tujuan Penelitian: Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan menggunakan desain *purposive random sampling* yang berjumlah total 79 responden. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji linier ganda.

Hasil dan Pembahasan: Terdapat 5 variabel yang diuji untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan, *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima variabel penelitian ini seluruhnya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap, dengan urutan kepuasan tertinggi adalah variabel *tangible* dan kepuasan terendah pada variabel *assurance*.

Kesimpulan: Dari kelima variabel yang diuji (*tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pasien di rawat inap RSUD Kota Jogja.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien.

SERVICE QUALITY EFFECT ON THE SATISFACTION BPJS INPATIENTS AT JOGJAKARTA HOSPITAL

Septian Wisnu Sewaka¹, Susanto², Mahendro Prasetyo Kusumo³

¹Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Hospital services at this time is an absolute thing in marketing services, this needs to be considered because service is a parameter in the sale of services in the Hospital. This study aims to determine the effect of service quality on BPJS patient satisfaction in inpatient care at Jogjakarta Hospital which measures 5 dimensions of satisfaction (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). In this study quisionarrie is the tools to collect the data.

Research Purpose: To Know the effect of service quality on BPJS patient satisfaction in hospital in RSUD Kota Jogja

Methods: This study is an analytical study with a cross sectional approach. By using purposive random sampling design which totaled 79 respondents. The research tool used was a questionnaire. Data analysis using multiple linear test

Results and Discussion: There are 5 variables tested to find out the quality of service to satisfaction, tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy. 5 of variable have a influence to inpatient satisfaction in RSUD Kota Yogyakarta. Tangible is the higher variable that have influence in this research and assurance is the lowest one.

Conclusions: Of the five variables tested (tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy) there is an effect of service quality on patient satisfaction in inpatient care in RSUD Kota Jogja.

Keyword: Service quality, Patient Satisfaction