

INTISARI

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di Indonesia. Menurut UU No. 24 Tahun 2011 BPJS akan mengganti sejumlah lembaga-lembaga jaminan sosial yang ada, seperti lembaga asuransi kesehatan PT Askes Indonesia akan diganti menjadi BPJS Kesehatan. BPJS adalah badan hukum publik milik negara yang non-profit dan bertanggung jawab kepada Presiden. Tujuan penelitian ini adalah untuk seberapa besar tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan di RSUD H. Abdul Manap Jambi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif murni. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Fasilitas Kesehatan dari RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dengan jumlah pasien perhari sekitar 100 orang. Dihitung menggunakan rumus slovin dengan margin of eror 10% didapat sampel sebanyak 50 orang. Hasil penelitian didapatkan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien khususnya peserta BPJS Kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Indikator kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan terdapat bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Dengan diketahui bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi sebesar 69,8% dan 30,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dicantumkan pada penelitian ini. RSUD H. Abdul Manap diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan guna meningkatkan kualitas pada pelayanannya dengan melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan pelayanan terhadap pasien khususnya peserta BPJS Kesehatan. Peningkatan pelayanan perlu dilakukan agar dapat menciptakan pelayanan yang jauh lebih baik lagi bagi peserta BPJS Kesehatan untuk dimasa yang akan datang.

Kata kunci :BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

The Social Security Administration Agency (BPJS) for Health is one of the social institutions established with the intention of organizing programs such as social security in Indonesia. In accordance with the provisions set forth in Law No. 24/2011, it is envisaged that BPJS will assume the role of a number of existing social security institutions. This will include the health insurance institution PT Askes Indonesia, which will be replaced by BPJS Kesehatan. BPJS is a non-profit, state-owned public legal entity, answerable to the President. The objective of this study was to ascertain the degree to which service quality affects the level of patient satisfaction among BPJS Health participants at the H. Abdul Manap Jambi regional general hospital. In this study, we employed a quantitative research method with a pure quantitative approach. The study population consisted of BPJS Health participants who utilized the health facilities at the H. Abdul Manap Jambi City Regional General Hospital, with an estimated daily patient volume of approximately 100 individuals. Using the Slovin formula with a margin of error of 10%, we arrived at a sample size of 50 individuals. The results indicated that the quality of service may have a notable impact on the level of patient satisfaction, particularly among BPJS Health participants at the H. Abdul Manap Regional General Hospital in Jambi City. Service quality indicators appear to play a significant role in influencing patient satisfaction among BPJS Health participants at the H. Abdul Manap Regional General Hospital in Jambi City. Service quality variables influence 69,8% of service satisfaction, while other factors influence 30.2%. The research shows that better service leads to more satisfied BPJS Health patients at RSUD H. Abdul Manap in Jambi City. RSUD H. Abdul Manap should evaluate its services regularly to improve quality. This will help create better services for BPJS Health participants in the future.

Keywords : Health Social Security Organizing Agency, Service Quality, Service Satisfaction