PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN LAYANAN BPJS KESEHATAN DI UNIT RAWAT JALANKLINIK DR.M SUHERMAN JEMBER

Arisma Eka Purbowati[1],
Siti Nur aini[2], Danan Satriyo Wibowo[3]

INTISARI

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk memberikan kemudahan masyarakat hidup secara sehat. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis guna membentuk sumber daya manusia di Indonesia. Setiap individu berhak memperoleh kehidupan yang layak dalam segi kesehatan dan negara bertanggung jawab dalam mengatur hak hidup sehat bagi seluruh rakyat agar dapat dipenuhi. Kebutuhan akan layanan kesehatan di Indonesia saat ini adalah terpenuhinya tingkat kesehatan, untuk mengatur masalah dalam kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang dapat bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan pada masyarakat.

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 85.444 pasien , pada bulan Januari sampai dengan agustus 2016 mencapai yang menjalani rawat jalan yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan dengan usia >19 tahun berada pada Klinik Dr.Suherman Jember. Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *acidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan skala persepsi kualitas layanan dan kepuasan pasien dengan model *likert* dan *semantic diffrential* yang menggunakan rentangan angka 1 sampai 5.

Penelitian ini menunjukkan tidak ada pengaruh dilihat dari nilai Sig.= 0,553<0,05 maka H0 diterima menunjukan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara *persepsi kualitas layanan* terhadap *kepuasan pasien* dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.032, menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien terbilang sangat lemah dengan kontribusi sebesar 0,1% pada variabel bebas yakni kepuasan pasien terhadap variabel Y dan 99,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti Karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana, dan komunikasi.

Kata Kunci : Persepsi Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

---

1. Peneliti
2. Dosen Pembimbing I
3. Dosen Pempimbing I