

ABSTRAK

Bidang kesehatan saat ini mengalami persaingan sangat ketat, masing-masing dari setiap fasilitas kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya diselenggarakannya BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Masyarakat masih ada yang mengeluhkan tentang perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan Non-BPJS, yaitu lamanya dan kurangnya pelayanan jika pasien menggunakan BPJS, yang berdampak terhadap ke tidak puasan pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rawat jalan puskesmas panarukan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan populasi 1.012 dan sampel sebanyak 100 responden. Hasil analisis dari penelitian ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi (α) yaitu bukti fisik ($0,005 < 0,05$), keandalan ($0,003 < 0,05$), daya tanggap ($0,039 < 0,05$), jaminan ($0,029 < 0,05$), dan empati ($0,029 < 0,05$) yang artinya kelima aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan pemerintah maupun fasilitas kesehatan kedepannya bisa memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, yang efektif dan efisien kepada pasien BPJS maupun non-BPJS.

Kata kunci: *Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan.*

ABSTRACT

In the current health sector, competition is very tight, each health facility strives to provide the best service, one of which is the holding of BPJS (Social Security Administrative Body). There are people who still complain about the difference in the quality of service for BPJS and Non-BPJS patients, namely the length and lack of service if patients use BPJS, which has an impact on BPJS patient dissatisfaction. This study aims to determine the effect of *service quality* on BPJS patient satisfaction in outpatient care at the Panarukan Health. This research is a descriptive study with a quantitative approach using multiple linear regression analysis, with a population of 1,012 and a sample of 100 respondents. The results of the analysis of this study can be seen from the level of significance (α) namely physical evidence ($0.005 < 0.05$), reliability ($0.003 < 0.05$), responsiveness ($0.039 < 0.05$), assurance ($0.029 < 0.05$), and empathy ($0.029 < 0.05$) which means that these five aspects affect patient satisfaction. It is hoped that in the future the government and health facilities will be able to provide even better quality, effective and efficient services to BPJS and non-BPJS patients.

Keywords: *Influence, Service quality, Satisfaction.*