

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RS SANTO YUSUP

Ditulis Oleh:
Rifcky Raphael Mil

Dibimbing:
Mohamad Hadi Prasetyo, SE., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Akses BPJS rawat jalan rumah sakit santo yusup. Terdapat *review negative* rawat jalan rumah sakit santo yusup yang ditulis oleh pasien melalui review yang diberikan mengenai BPJS tentang yang mereka rasakan saat berobat di rumah sakit menggunakan BPJS. Jika dibandingkan dengan produk asuransi swasta lainnya seperti Axa Insurance, Prudential dan Allianz, bpjs memiliki jumlah review terendah pada tingkat asuransi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan BPJS pasien rawat jalan, bagaimana kemudahan akses BPJS pasien rawat jalan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan akses secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan rs santo yusup. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini maka akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling yang diperoleh dari data jumlah kunjungan pasien rumah sakit santo yusup, dengan total jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan kemudahan akses BPJS secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rs santo yusup.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Akses dan Kepuasan Pasien

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND EASY OF ACCESS TO BPJS ON OUTPATIENT SATISFACTION AT SANTO YUSUP HOSPITAL

Written By:
Rifcky Raphael Mil

Preceptor:
Mohamad Hadi Prasetyo, SE., MM.

ABSTRACT

This research was motivated by problems related to Service Quality and Ease of Access to BPJS outpatient services at Santo Yusup Hospital. There are negative reviews of outpatient services at Santo Yusup Hospital written by patients through reviews given about BPJS about what they felt when they received treatment at the hospital using BPJS. When compared with other private insurance products such as Axa Insurance, Prudential and Allianz, BPJS has the lowest number of reviews at the insurance level in Indonesia. This study aims to find out and analyze the quality of BPJS services for outpatients, how easy it is to access BPJS for outpatients, the magnitude of access simultaneously and partially on the satisfaction of outpatients at Santo Yusup Hospital. This research uses descriptive and verification research methods with a quantitative approach. By using this research method, a significant relationship between the variables studied will be known. Sampling was carried out using a purposive sampling method obtained from data on the number of patient visits from Santo Yusup Hospital, with a total number of respondents of 100 people. The data analysis technique used is the classical and multiple linear assumption test. Based on research results, service quality and ease of access to BPJS partially and simultaneously have a significant effect on outpatient satisfaction at Santo Yusup Hospital.

Keywords: *Service Quality, Easy of Access, Outpatient Satisfaction*