

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Di Unit Pelayanan Terpadu Pusat Kesehatan Masyarakat Bogor Tengah. = The Influence of The Quality of Health Services on Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Users In The Central Bogor Integrated Health Center Health Service Unit.**

Purnomo Eka Angkawidjaja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500108&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan PBI. Dimana BPJS Kesehatan PBI merupakan salah satu perwujudan pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan program akses kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama bagi mereka yang memiliki kekurangan secara ekonomi melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini ditambah dengan banyaknya berita mengenai pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan yang tidak memuaskan. Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas layanan kesehatan yang dijabarkan ke dalam variabel bebas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan kepuasan konsumen yang dijabarkan ke dalam variabel terikat yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan jasa kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dalam menganalisa hasil temuan digunakan metode uji univariat dan tabel silang untuk mengukur tingkat korelasi antar variabel. Hasil penelitian menemukan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Selain itu juga, hasil penelitian membuktikan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

.....This research aims to analyze the influence of the quality of health services on BPJS Kesehatan PBI users. Whereas BPJS Kesehatan PBI is one of the manifestations of the Indonesian government in organizing health access programs for all Indonesian people, especially for those who have economic problems, through the National Health Insurance (JKN). This is coupled with a lot of news about services to BPJS Health patients that are unsatisfactory. This research examines the correlation between the quality of health services which has independent variables, which are tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and patient satisfaction which has dependent variables, including the suitability of expectation, the desire to reuse, and the intention to recommend. The results is analyzed using univariate test methods and cross tables to measure the level of correlation between variables. The result of this research is that there is a strong correlation between quality of health services and patient satisfaction. In addition, the results of the study prove that there is a strong influence between the quality of health care and patient satisfaction.