

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI INSTALASI RAWAT
JALAN RSUP FATMAWATI
(SURVEI: PADA PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI INSTALASI
RAWAT JALAN)**

TIKA RAFIKA NURDIANTI

ABSTRAK

Latar belakang melakukan penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS di instalasi rawat jalan RSUP Fatmawati, Jakarta Selatan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan/pasien. Terdapat 5 dimensi kualitas menurut (Ruslan, 2014, hlm.284) dalam memenuhi harapan pelanggannya meliputi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan dan Kepuasan Pelanggan. Metodologi Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dan kuesioner sebagai alat ukur. Populasi penelitian ini adalah Pengguna BPJS di instalasi rawat jalan pada bulan november sebanyak 19.998 dengan sampel penelitian 100 responden menggunakan rumus *yamane*. Hasil penelitian uji korelasi, nilai r sebesar 0,930 terdapat hubungan yang positif sangat kuat. Hasil uji hipotesis menyatakan di mana nilai t hitung 25,016 > t tabel 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati, Jakarta Selatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pelanggan, Pengguna BPJS

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES TO
CUSTOMER SATISFACTION IN THE INSTALLATION USER BPJS
OUTPATIENT FATMAWATI
(SURVEY: CUSTOMER BPJS USERS IN INSTALLATION
OUTPATIENT)**

TIKA RAFIKA NURDIANTI

ABSTRACT

The background of this research is about the quality of health services to customer satisfaction BPJS users in outpatient installation Fatmawati, South Jakarta. The quality of health services is the level of excellence of health services to meet the needs of the customer / patient. There are five dimensions of quality according to (Ruslan, 2014, hlm.284) in meeting customer expectations include: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. Objective is to determine the amount of influence the quality of health services to customer satisfaction BPJS users Outpatient Installation Fatmawati Hospital. The theory used in this study is the quality of health services and Customer Satisfaction. The research methodology used is quantitative approach, and the questionnaire as a measuring tool. The study population was BPJS Users in outpatient installation in november as many as 19 998 with a sample of 100 respondents using Yamane formula. The results of the study correlation test, r value of 0.930 there is a positive relationship is very strong. The test results hypothesis states in which the value of 25.016 $t > t$ table 1,661 it can be concluded that H_0 is rejected and H_a accepted. Thus it can be concluded there is significant influence between the Effects of Health Care Quality Customer Satisfaction Users Outpatient Installation BPJS in Fatmawati, South Jakarta.

Keywords: *Health Care Quality, Customer Satisfaction, User BPJS*