

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS
KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2015**

TESIS



Oleh :

**Anna Lesmanasari Yusuf
SBF 111340267**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2016**

INTISARI

YUSUF, A.L. 2015, ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2015, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 penyelenggaraan SJSN yang meliputi jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, jaminan hari tua dan jaminan kematian bagi seluruh penduduk melalui iuran wajib peserta. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan BPJS terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kota Tasikmalaya, penelitian ini akan membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan BPJS yang diberikan oleh puskesmas melalui kuesioner.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan rancangan deskriptif analitik, yang bersifat investigasi dengan menggunakan data prospektif yang diambil dengan menggunakan lembar kuisisioner. Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan, sedangkan variabel bebas adalah kepesertaan BPJS, informasi pelayanan kesehatan, pembiayaan / premi. Penelitian ini dilakukan di puskesmas kota Tasikmalaya dengan responden sebanyak 300 pasien. Hasil jawaban responden dihasilkan distribusi skor dilakukan uji statistik yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil uji F hitung dengan F tabel yaitu untuk kepesertaan (X1) adalah 0,154, untuk Informasi pelayanan (X2) adalah 0,280 dan pembiayaan/premi (X3) adalah 0,428, yang artinya adalah semua variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan uji t X1 adalah 2,369, X2 adalah 4,732 dan X3 adalah 5,233 dengan t tabel + 1,969 yang artinya semua variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa kepesertaan BPJS, informasi pelayanan dan pembiayaan/premi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien serta secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas kota Tasikmalaya

Kata kunci : BPJS, Kepesertaan, Informasi pelayanan, Pembiayaan, Kepuasan pasien

ABSTRACT

YUSUF, A.L. 2015 ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY BPJS IN HEALTH CITY BPJS TASIKMALAYA 2015, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

In accordance with Act No. 40 of 2004 organizing the National Social Security that includes health insurance, accident insurance, pension insurance, pension and life insurance for the whole population through compulsory dues participants. BPJS Health is a statutory body set up to organize the health insurance program. In this study the problem to be investigated on the influence level of quality service to client satisfaction BPJS BPJS in Puskesmas Tasikmalaya, this study will prove the patient's satisfaction or dissatisfaction with the quality of services provided by the health center BPJS through questionnaires.

This research is descriptive analytic with the design, which is investigating the use of prospective data taken using a questionnaire sheet. The dependent variable in this research is service satisfaction., While the independent variables are participation BPJS, health care information, financing / premiums. This research was conducted in Tasikmalaya city health centers with respondents as many as 300 patients. The result of the respondents' answers generated by statistical test score distribution is descriptive analysis using linear regression Beganda. The test results F arithmetic with F table is for membership (X1) is 0.154, for service information (X2) is 0.280 and financing / premiums (X3) is 0.428, which means it is all free variable influence on patient satisfaction. While t test adalah 2.369 X1, X2 and X3 is 4.732 is 5.233 with t table - + 1,969 which means that all independent variables influence on patient satisfaction.

It can be concluded that the participation BPJS, information services and financing / premium partial effect on patient satisfaction and together influence the patient's satisfaction BPJS in Puskesmas Tasikmalaya

Keywords : BPJS, Membership, Information services, financing, patient satisfaction