

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS TAMAN SIDOARJO

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Selain itu kepuasan pasien juga ditentukan oleh kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Besar sampel 116 pasien peserta BPJS di Puskesmas Taman Sidoarjo dengan pengambilan sampel secara systematic random sampling. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Data primer diperoleh melalui lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi logistik biner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden (85,3%) menyatakan keseluruhan indikator kualitas pelayanan telah baik, hampir seluruh responden (93,1%) menyatakan keseluruhan indikator kinerja karyawan telah baik dan hampir seluruh responden (85,3%) menyatakan telah puas dengan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas terhadap kepuasan pasien $p = 0,026$ dan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien $p = 0,000$.

Simpulan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan membuat pasien merasakan kepuasan. Semakin baik kinerja karyawan dalam melayani pasien, maka pasien akan memberikan respon puas pada pelayanan yang diberikan. Saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambahkan fasilitas penunjang seperti, jumlah kursi tunggu pasien, kipas angin serta meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci: BPJS, Kepuasan Pasien , Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan