

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT ISLAM SWASTA

Oleh :

Muhammad Rifqy

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Email : muhammadrifqy500@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS) di Rumah Sakit Islam Swasta. Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variabel bebas persepsi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. analisa dilakukan kepada 110 pasien rawat jalan pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Islam Swasta. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala diantaranya adalah skala kepuasan pasien dan skala persepsi kualitas pelayanan. Skala kepuasan pasien berjumlah 25 aitem dengan rentang daya beda 0,300 – 0,669 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,914. Skala persepsi kualitas pelayanan berjumlah 57 aitem dengan rentang daya beda 0,286 - 0,701 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,952. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson. Hasil uji hipotesis menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan dengan nilai korelasi r_{xy} sebesar 0,820 dengan taraf signifikansi $p = 0,000$ (pada $p < 0,01$).

Kata kunci: Kepuasan pasien, persepsi kualitas pelayanan.

***THE CORRELATION PERCEPTION SERVICE QUALITY HEALTH WITH
PATIENT SATISFACTION SOCIAL SECURITY AGENCY BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) IN THE HOSPITAL
ISLAM PRIVATE***

By:

Muhammad Rifqy.

Faculty of Psychology Islamic University of Sultan Agung Semarang

Email : muhammadrifqy500@gmail.com

ABSTRACT

The research aimed to find the correlation perception service quality health with patient satisfaction social security agency Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) in the hospital islam private. The dependent variable in this patient satisfaction and the independent variable is perception service quality. This research uses quantitative method. The analysis were based on 110 outpatient participant social security agency (BPJS) in the hospital islam private. Methods of data collection in this study using two scales such as the scale of patient satisfaction and scale of perception service quality. Patient satisfaction amounted to 25 aitem with corrected item-total correlation about 0,300 – 0,669 and reliability coefficient equal to 0,914. The scale of perception service quality amounted to 57 aitem with corrected item-total correlation 0,286 - 0,701 and reliability coefficient equal to 0,952. Data analysis in this research using Product Moment correlation technique from Pearson. The result of hypothesis test shows that there is a very significant positive correlation with the correlation value of r_{xy} amount 0,820 with significance level $p = 0,000$ (at $p < 0,01$).

Keywords: *Patient satisfaction, perception service quality*