

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Pelaksanaan Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih (RSPPbm)

Oleh: Ardiansyah Aripin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamina Prabumulih (RSPPbm) dan yang menjadi populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat menggunakan BPJS Kesehatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* secara *Non-probability* dengan sampel sebanyak 100 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS Versi 23.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: (1) Dimensi kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm), (2) Dimensi daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm), (3) Dimensi jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm), (4) Dimensi perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm), dan (5) Dimensi bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RS Pertamina Prabumulih (RSPPbm).