

## ABSTRAK

### **Hani Siti Nurjanah: “Pengaruh Implementasi Kebijakan Program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ujung Berung Kota Bandung”.**

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya permasalahan dalam implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan diantaranya seperti prosedur pelayanan yang dianggap rumit khususnya pasien BPJS karena harus melakukan beberapa tahap dalam menyelesaikan administrasi sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat merasa terhambat, mekanisme pengambilan obat masih sering terjadinya antrian panjang, hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya sumber daya. Ruang tunggu rawat jalan kurang memadai. Pada dasarnya pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan terjangkau, selain itu masyarakat merasa mendapatkan perlakuan yang kurang adil atas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS. Tujuan dari BPJS sendiri terdapat dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 yakni menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berasaskan asas kemanusiaan, manfaat, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi, implementasi kebijakan program BPJS kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Ujung Berung Kota Bandung.

Untuk implementasi kebijakan publik sebagai variabel Independen (X), penulis menggunakan teori dari George C. Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y), penulis menggunakan teori Zeithaml yaitu *tangibel* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan lapangan. Pengambilan sampel terhadap populasi dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan teknik sampling insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang dijadikan sebagai sampel penelitian ini berjumlah 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dilihat dari hasil perhitungan diperoleh besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  adalah  $(2,042 > 1,985)$  maka  $H_0$  ditolak, artinya komunikasi memiliki pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh sumberdaya sebesar  $(3,143 > 1,985)$  artinya  $H_0$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa sumberdaya memiliki pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh disposisi  $(1,230 < 1,985)$  maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh Struktur Birokrasi sebesar  $(1,992 > 1,985)$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan. Adapun secara simultan antara komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi terhadap kualitas pelayanan memperoleh Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $(15,895 > 2,70)$ , maka  $H_0$  ditolak, berarti secara simultan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Ujung Berung Kota Bandung. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R square sebesar 40,1% yang menunjukkan persentase sumbangan pengaruh variabel X terhadap Variabel Y, mampu menjelaskan 40,1% sedangkan sisanya 59,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci : Implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

**Hani Siti Nurjanah: "The Influence of Policy Implementation of Social Security Agency (BPJS) Program on the Quality of Outpatient Health Service at Regional General Hospital (RSUD) Ujung Berung Kota Bandung".**

*This research in the background with the problems in the implementation of BPJS Health Program Policy such as service procedures that are considered complicated especially the patient BPJS because it must perform several stages in completing the administration so that people who want to get services quickly feel hampered, drug taking mechanism is still often the occurrence of queues Long, it is due to the lack of resources. Inadequate waiting room. Basically the best service is fast service, precise, friendly and affordable, in addition people feel getting unfair treatment of services provided to patients BPJS. The purpose of BPJS itself is contained in Law no. 24 of 2011 which is to organize a national social security system based on the principle of humanity, benefit, social justice for all Indonesian people.*

*This study aims to find out how big the influence of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure on the quality of outpatient health services in RSUD Ujung Berung Bandung.*

*For the implementation of public policy as an independent variable (X), the author uses the theory of George C. Edward III is communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. While to measure service quality as dependent variable (Y), writer use Zeithaml theory that is tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*This research method using associative research method with quantitative approach. Data collection techniques used literature and field research. Sampling of population by using technique of non probability sampling, with incidental sampling technique that is determination of sample by chance, which used as sample of this research amounted to 100 respondents.*

*Based on the results of research has been conducted, seen from the calculation obtained the amount of influence of communication on the quality of outpatient health services, obtained  $t_{count}$  value and  $t_{table}$  is  $(2.042 > 1,985)$  then  $H_0$  rejected, meaning communication has a significant influence. The magnitude of the effect of resources of  $(3,143 > 1,985)$  means  $H_0$  rejected, it can be stated that the resource has a significant influence. The magnitude of the effect of disposition  $(1,230 < 1,985)$  then  $H_0$  is accepted, meaning that there is no significant partial influence. The amount of influence of Bureaucratic Structure  $(1,992 > 1,985)$  then  $H_0$  rejected, meaning that there is a significant partial influence. The simultaneous between communication, resources, disposition, and bureaucratic structure to service quality get  $F_{count} > F_{table}$   $(15,895 > 2,70)$ , then  $H_0$  is rejected, it means simultaneously the Social Security Administering Agency (BPJS) To the Quality of Outpatient Health Services in Ujung Berung Hospital Bandung. Result of calculation coefficient determination show R square equal to 40,1% which indicate percentage contribution of variable X to variable Y, able to explain 40,1% while the rest 59,9% influenced by other variable not examined by researcher.*

*Keywords: Policy Implementation and Service Quality*



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG