

ABSTRAK

Ibnu Arba Nugraha : Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Peserta BPJS/JKN-KIS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung).

Pelayanan yang prima dan optimal di era saat ini sudah menjadi suatu tuntutan masyarakat dalam mendapatkan layanan jasa terutama di bidang kesehatan yang dimana saat ini diselenggarakan dan bekerja sama dengan program pemerintah yaitu BPJS Kesehatan. Salah satunya yaitu RSUD Kota Bandung dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan nya terhadap peserta BPJS/JKN-KIS yang melatarbelakangi penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung terutama pasien peserta BPJS/JKN-KIS.

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* terhadap 100 responden pasien peserta BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online. Analisis pengolahan data penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji t (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi.

Dari hasil pengolahan data didapatkan perolehan hasil persamaan regresi berganda $Y = -1,919 + 0,212X_1 + 0,247X_2$. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung dibuktikan dengan uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,842 > 1,98498$). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung dibuktikan dengan uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,616 > 1,98498$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan secara simultan Pelayanan Prima dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($177,125 > 3,09$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Besaran persentase pengaruh secara keseluruhan menggunakan uji koefisien determinasi sebesar 78,5% dan sisanya 21,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Fasilitas, Kepuasan Pasien