

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN JASA PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KAYUAGUNG KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR (Studi Kasus : Pasien Pengguna BPJS di RSUD Kayuagung)**

**Oleh**

**Hardia Nuari Utami**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi perbandingan antara harapan dan kinerja suatu jasa pelayanan public. Ada beberapa yang berkorelasi dengan kepuasan pelayanan pada pasien BPJS yaitu kualitas layanan dan lokasi. Apabila kualitas layanan dan lokasi tinggi, maka kepuasan pelayanan pada pasien BPJS di RSUD semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dan lokasi dengan kepuasan pelayanan pada pasien pengguna BPJS di RSUD Kayuagung. Subjek penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS di RSUD Kayuagung berjumlah 70 pasien. Teknik pengambilan sampel adalah Stratified Random Sampling. Pengujian hasil penelitian ini menggunakan program SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas layanan dan lokasi yang diteliti memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan pada pasien pengguna BPJS, dimana variable kualitas layanan memiliki nilai  $r = 0,040$ , dan variable lokasi memiliki nilai  $r = 0,559$  yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variable kualitas layanan dan lokasi dengan kepuasan pelayanan dengan kekuatan korelasi yang sedang ( $0,40 - 0,599$ ). Arah korelasi menunjukkan arah yang positif yang berarti semakin baik kualitas layanan dan lokasi, semakin tinggi pula kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien BPJS di RSUD Kayuagung.

Di sarankan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan hendaknya pihak RSUD Kayuagung lebih memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dan juga lebih meningkatkan tanggung jawab para tenaga medis untuk selalu meningkatkan pelayanan yang baik, keramahan, dan kesopanan petugas kesehatan saat melayani kesehatan.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan, Lokasi, Kepuasan pelayanan pada pasien.