

## ABSTRAK

### ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN BPJS ASKES MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT Dr H ABDUL MOELOEK PROPINSI LAMPUNG

Oleh  
Bambang Hermanto

Kesehatan merupakan investasi sumber daya manusia. Masyarakat yang sehat produktivitas masyarakat akan meningkat yang pada gilirannya nanti, akan meningkatkan daya saing bangsa Indonesia dalam percaturan dunia.

Data yang didapatkan rata-rata jumlah pasien BPJS ASKES yang berobat ke Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek menurun dari Tahun 2012 sebanyak 91.187 pasien, dan tahun 2013 berjumlah 86.049 sehingga terjadi penurunan 5,63 %.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Mutu pelayanan terhadap Keputusan Pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

Metode pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 100 responden. Hasil penelitian berdasarkan hasil pengujian secara parsial analisis regresi didapatkan hasil bahwa pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat yang dapat ditentukan oleh angka tingkat kesignifikannya (p-value/sig.) yang secara berurutan sebagai berikut: *responsiveness* 0,000, *preference* 0,019, *tangible* 0,037, *assurance* 0,020, *empathy* 0,045 dan *reliability* 0,159. Pada tingkat kepercayaan 95% dapat dinyatakan bahwa secara parsial atau sendiri-sendiri maka variabel *responsiveness*, *preference*, *tangible*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif terhadap Keputusan Pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung, sedangkan variabel *reliability* tidak berpengaruh positif.

Berdasarkan pengujian secara simultan dalam analisis regresi didapatkan hasil nilai F hitung sebesar 11,529 dengan signifikansi F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi F < taraf nyata ( $\alpha=5\%$ ) maka  $H_0$  ditolak dan dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) antara Mutu Pelayanan dengan Keputusan Pasien BPJS ASKES Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

Faktor mutu pelayanan yang paling dominan yang berpengaruh terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek adalah faktor *preference* dimana berdasarkan analisis regresi didapatkan

hasil  $p$ -value sig. = 0,019 dan Beta = 0,112 dan berdasarkan analisis deskripsi nilai rata-rata / modus sebesar 5. Indikator yang paling tinggi responden menjawab sangat setuju adalah mengenai tarif terjangkau yaitu 80 responden.

Faktor mutu pelayanan yang mendapatkan respon kurang memuaskan adalah faktor *reliability* dimana berdasarkan penghitungan analisis regresi tingkat kesignifikanannya (p-value/sig.) dan koefisien regresi (Beta) adalah 0,159 dan Beta = -0,054, sedangkan berdasarkan analisis deskriptif nilai rata-rata / modus sebesar 3. Indikator pada mutu pelayanan *reliability* yang mendapat respon kurang baik adalah mengenai ketepatan jadwal pelayanan. Variabel keputusan untuk memilih layanan kesehatan berdasarkan analisis deskriptif hasilnya nilai rata-rata / modus sebesar 5, Dengan demikian dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa pasien BPJS ASKES setelah mengetahui tentang mutu pelayanan yang ada, akan tetap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dan mempromosikan Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek kepada orang lain.

Saran yang diajukan kepada Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung terkait mutu pelayanan yaitu perbaikan sarana parkir, pengaturan jadwal pelayanan, pengurusan administrasi lebih efisien, waktu tunggu pelayanan dipercepat, petugas kesehatan harus tahu nama pasien.