

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan PT. ASKES (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek, Bandar Lampung)**

Oleh

**Octavianus Sihombing**

Peningkatan kinerja pegawai dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan memuaskan pasien. Salah satu program kesehatan dari pemerintah adalah pemberian jaminan/asuransi pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya melalui badan usaha milik negara yaitu PT. ASKES. PT ASKES (Persero) menjalin kerjasama dengan beberapa instansi kesehatan yang salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDAM), Bandar Lampung. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menemukan besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT. ASKES.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh korelasi antara kinerja pegawai dan kepuasan pasien sebesar 0.625 artinya pengaruh kinerja pegawai memiliki hubungan yang tinggi dengan nilai 0.625 atau 62.5% terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT. ASKES, sedangkan sisanya 37.5% adalah faktor lainnya yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini. Selanjutnya didapatkan persamaan regresi yaitu  $Y = 22,656 + 0.79X$ . Artinya jika nilai X ditingkatkan, maka nilai Y akan meningkat.

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji  $T$  yang menyatakan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Saran dalam penelitian ini adalah meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan-pelatihan pegawai yang membuat *attitude* (sikap) pegawai meningkat. Selain beberapa fasilitas saran dan prasarana rumah sakit harus ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas..

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien