

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS TERHADAP CITRA PELAYANAN BPJS DI RUANGAN PENYAKIT DALAM INFEKSIOUS RSUD ABDOEL MOELOEK

OLEH

SALSABILA KHARISMA MAKKI

Layanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang krusial bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan memiliki peran strategis dalam menjamin akses terhadap layanan medis yang berkualitas. Namun, persepsi negatif yang berkembang di kalangan pasien pengguna BPJS dapat berdampak pada citra layanan tersebut, terutama dalam unit-unit rawat inap seperti Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh persepsi pasien pengguna layanan BPJS terhadap citra pelayanan BPJS di ruangan tersebut. Teori yang digunakan adalah teori persepsi konstruktif dari Richard Gregory. Persepsi pasien diukur melalui empat dimensi: pengalaman sebelumnya, harapan, emosi, dan konteks sosial; sedangkan citra pelayanan diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah responden sebanyak 84 pasien pengguna layanan BPJS di Ruang Penyakit Dalam Infeksius RSUD Abdoel Moeloek. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,431 atau 43,1% yang berarti bahwa persepsi pasien pengguna layanan BPJS memiliki pengaruh sebesar 43,1% terhadap citra pelayanan BPJS, sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa persepsi pasien, baik dari sisi pengalaman maupun ekspektasi dan konteks sosial, berkontribusi besar dalam membentuk citra layanan kesehatan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Citra Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Persepsi Pasien, RSUD Abdoel Moeloek

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BPJS SERVICE USERS' PERCEPTIONS ON THE SERVICE IMAGE OF BPJS IN THE INFECTIOUS INTERNAL MEDICINE WARD OF RSUD ABDOEL MOELOEK

BY

SALSABILA KHARISMA MAKKI

Healthcare services are a fundamental necessity that is crucial for society. As the organizer of the national health insurance program, BPJS Kesehatan holds a strategic role in ensuring access to quality medical services. However, negative perceptions among BPJS service users can impact the public image of these services, particularly in inpatient units such as the Infectious Internal Medicine Ward at Abdoel Moeloek Regional General Hospital (RSUD Abdoel Moeloek). This study aims to determine the extent to which the perceptions of BPJS service users influence the image of BPJS services in that ward. The theoretical framework employed is Richard Gregory's theory of constructive perception. Patient perception is measured through four dimensions: past experience, expectations, emotions, and social context; while the service image is assessed through five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative method with a survey approach was used in this research. The number of respondents consisted of 84 BPJS service users in the Infectious Internal Medicine Ward at RSUD Abdoel Moeloek. Data were collected through questionnaire distribution and analyzed using simple linear regression. The results of the study show an R Square value of 0.431 or 43.1%, which means that patient perception of BPJS services has an influence of 43.1% on the service image, while the remaining 56.9% is influenced by other factors not examined in this study. This proves that patient perceptions—whether based on experience, expectations, or social context—significantly contribute to shaping the image of healthcare services.

Keywords: BPJS Kesehatan, Healthcare Services, Patient Perception, RSUD Abdoel Moeloek, Service Image