

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien dengan jaminan umum dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atas pelayanan kesehatan yang diterima di RS Harapan Magelang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 138 responden. Data penelitian dianalisis menggunakan *Partial Least Squares (PLS)*, yakni salah satu teknik *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien hanya pada dimensi reliabilitas dan empati saja, sedangkan kualitas pelayanan pada dimensi responsif, kepastian, dan nyata tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di RS Harapan Magelang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien umum/pribadi dan JKN atas kualitas pelayanan rawat jalan pada dimensi responsif. Berdasarkan hasil penelitian ini, RS Harapan Magelang harus memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)* yang disahkan, dipahami dan wajib dijalankan oleh seluruh petugas kesehatan supaya mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pasien. RS Harapan Magelang juga harus mengangkat dokter spesialis dengan status tetap, mengingat jumlah pasien rawat jalan terus bertambah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Status Jaminan Kesehatan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction. Furthermore, whether there are differences in patient satisfaction with general insurance and National Health Insurance (JKN) for health services received at Harapan Hospital Magelang. The research design used in this research is descriptive quantitative and uses purposive sampling technique. The number of samples is 138 respondents. Research data were analyzed using Partial Least Squares (PLS), which is one of the Structural Equation Modeling (SEM) techniques using SmartPLS version 3. The results showed that service quality had a positive effect on patient satisfaction only on the dimensions of reliability and empathy, while quality services on the dimensions of responsiveness, certainty, and tangible do not have a positive effect on patient satisfaction with outpatient services at Harapan Hospital Magelang. The results of this study also indicate that there are differences in the level of satisfaction of general/private patients and JKN on the quality of outpatient services on the responsive dimension. Based on the results of this study, Harapan Hospital Magelang must have a Standard Operating Procedure (SOP) that is approved, understood and must be carried out by all health workers in order to be able to provide quality services to meet the needs and expectations of all patients. Harapan Hospital Magelang must also appoint specialist doctors with permanent status, considering the number of outpatients continues to grow.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Insurance Status*