

ABSTRAK

Havivi Rizky Adinda (01615230004)

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RS X YANG DIMEDIASI HUBUNGAN DOKTER-PASIEN

(xiii + 138 halaman; 10 gambar; 15 tabel; 3 lampiran)

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan seberapa puas mereka dalam menerima pelayanan kesehatan yang bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan rawat jalan dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien melalui mediasi hubungan dokter-pasien. Responden dalam penelitian ini sebanyak 294 pasien rawat jalan pengguna BPJS di Rumah Sakit X. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan dilakukan pada satu titik waktu (*cross sectional*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan. Kuesioner disebarluaskan secara daring melalui tautan Google Form yang disebarluaskan kepada pasien rawat jalan peserta BPJS yang dirawat di Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan metode analisis multivariat dengan teknik Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan dokter-pasien. Karakteristik pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan dokter-pasien. Hubungan dokter-pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh hubungan dokter-pasien. Karakteristik pasien tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien melalui mediasi hubungan dokter-pasien. Rumah sakit yang berfokus pada peningkatan mutu pelayanannya, khususnya pada layanan rawat jalan, akan memberikan pengalaman yang positif bagi pasien BPJS selama menjalani perawatan, serta meningkatkan kemampuan medis dan non medis dokter. Hubungan antara dokter dan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien selama proses pemberian layanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit.

Referensi: 102 (2011-2024)

Kata kunci: hubungan dokter-pasien, mutu pelayanan rawat jalan, karakteristik pasien, kepuasan pasien

ABSTRACT

Havivi Rizky Adinda (01615230004)

THE INFLUENCE OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY AND PATIENT CHARACTERISTICS ON BPJS PATIENT SATISFACTION AT HOSPITAL X MEDIATED BY DOCTOR-PATIENT RELATIONSHIP

(xiii + 138 pages; 10 figures; 15 tables; 3 appendices)

Patient satisfaction is important because it is related to how satisfied they are in receiving quality health services. This study aims to analyze the effect of outpatient service quality and patient characteristics on patient satisfaction through the mediation of the doctor-patient relationship. Respondents in this study were 294 outpatients using BPJS at Hospital X. The type of research used was quantitative descriptive and was conducted at one point in time (cross sectional). The sampling technique used purposive sampling with predetermined criteria. The questionnaire was distributed online via a Google Form link distributed to outpatients participating in BPJS who were treated at Hospital X. This study used a multivariate analysis method with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. This study concluded that service quality had a positive and significant effect on the doctor-patient relationship. Patient characteristics did not have a significant effect on the doctor-patient relationship. The doctor-patient relationship had a positive and significant effect on patient satisfaction. Service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction mediated by the doctor-patient relationship. Patient characteristics did not have a significant effect on patient satisfaction through the mediation of the doctor-patient relationship. Hospitals that focus on improving the quality of their services, especially in outpatient services, will provide a positive experience for BPJS patients during treatment, as well as improve the medical and non-medical abilities of doctors. The relationship between doctors and patients is an important factor in shaping a positive patient experience during the process of providing outpatient health services in hospitals.

References: 102 (2011-2024)

Keywords: *doctor patient relationship, outpatient service quality, patient characteristics, patient satisfaction*