

ABSTRACT

With the increase in population, the need for health services is increasing. In order to realize the government program will Social Security Insurance in the form of health insurance BPJS. And according to perdecree no.28 of 2014, therefore Royal Surabaya Hospital as an Advanced Health Facility (FKTRL) will cooperate with first level government health facilities. The purpose of this study is to determine the effect of BPJS health insurance and its impact on service quality and patient satisfaction in advanced health facilities or FKTRL, By using Likert scale. As well as a comparison tool in accordance with the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 69 of 2014 on Hospital Liability and Patient Obligations. 2014. Jakarta: The Minister of Health of the Republic of Indonesia and Law Number 25 Year 2009 on Public Service that has been established so far, especially in its application to a hospital with two objectives orientation namely community service and profit balance. This research was conducted at RS.Royal Surabaya located at Jl.Rungkut Industri I No.01 Surabaya. The method used is descriptive method, where all services done systematically so that make service according to standard and in accordance with standard operational procedure (SOP) of hospital at this time. The results showed that there was influence of reliability, Responsiveness and empathy to patient satisfaction of BPJS participant at Royal Surabaya hospital. The conclusion from the research that there is pengaruh reliability, responsiveness and empathy to BPJS participants in hospitals royal surabaya

Keywords: reliability, responsiveness, empathy, patient satisfaction

ABSTRAK

Dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka kebutuhan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Dalam rangka mewujudkan program pemerintah akan Jaminan Kesehatan Sosial dalam bentuk asuransi Kesehatan BPJS. Dan sesuai permeknes no.28 tahun 2014, maka dari itu Rumah Sakit Royal Surabaya sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTRL) akan bekerjasama dengan fasilitas kesehatan pemerintah tingkat pertama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari asuransi kesehatan BPJS dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan atau FKTRL, Dengan menggunakan skala *likert*. Sekaligus sebagai alat perbandingan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. 2014. Jakarta: Menteri Kesehatanh ditetapkan selama ini, terutama dalam penerapannya pada sebuah rumah sakit yang orientasinya dua tujuan yaitu pelayanan masyarakat dan keseimbangan laba. Penelitian ini dilaksanakan pada RS.Royal Surabaya yang terletak di Jl.Rungkut Industri I No.01 Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, dimana semua pelayanan dilakukan secara sistematis sehingga menjadikan pelayanan sesuai standard dan sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP) rumah sakit saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan. Ketanggapan dan empati terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di rumah sakit Royal Surabaya. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap peserta BPJS di rumah sakit royal surabaya

Kata Kunci: kehandalan , ketanggapan, empati, kepuasan pasien