

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT
SATISFACTION IN BPJS PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS
SURABAYA ISLAMIC HOSPITAL**

ABSTRACT

Hospitals as one of the health service facilities are part of the health resources that are needed in supporting the implementation of health efforts. Service quality is a comparison between reality and consumer expectations, if the reality received is more than expected, then the service can be said to be of good quality, otherwise if the reality is less than expected, then the service is said to be of poor quality. The assessment carried out on service quality is covered in five service dimensions, namely Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness. Patient satisfaction is the result of the patient's opinion and assessment of the performance of services provided by health care facilities. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at the Surabaya Islamic Hospital Pharmacy Installation. The method used in this study is descriptive analytic with a cross-sectional approach research design using multiple linear regression tests with a sample of 75 respondents. The results of the study showed that the service quality of the BPJS Pharmacy Installation received services in the unfavorable category. The level of satisfaction based on the five dimensions of service quality is found in the dimensions of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness in the category of unsatisfied. there is an influence between service quality on patient satisfaction at the BPJS Pharmacy Installation at the Surabaya Islamic Hospital. It is suggested that the hospital needs to improve several dimensions of satisfaction related to the quality of BPJS patient service in the Pharmacy Installation, namely the Tangible and Responsiveness dimension.

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI BPJS
RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA**

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperluka dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Penilaian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu *Realibility*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya.. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analitik dengan rancangan penelitian pendekatan *cross sectional* menggunakan uji regresi linier berganda dengan sampel yang digunakan sebanyak 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan wkuualitas pelayanan Instalasi Farmasi BPJS sebagian mendapat pelayanan dengan kategori Kurang baik. Tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi kualitas mutu pelayanan didapatkan pada dimensi *Realibility*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dalam kategori kurang puas Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi BPJS, hal ini dibuktikan dengan hasil sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi BPJS Rumah Sakit Islam Surabaya. Disarankan rumah sakit perlu meningkatkan beberapa dimensi kepuasan terkait kualitas pelayanan pasien BPJS di Instalasi Farmasi yaitu pada dimensi yang berpengaruh yaitu *Tangible* dan *Responsiveness*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien