

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisa: 1) kualitas pelayanan kesehatan, 2) nilai pasien Jamkesmas, 3) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap nilai pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Majalaya baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu Ekonomi Manajemen khususnya manajemen rumah sakit yang difokuskan pada kualitas pelayanan kesehatan. Jenis penelitian adalah eksplanasi, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Populasi penelitian adalah pasien Jamkesmas dengan teknik sampling menggunakan sampel secara acak dengan jumlah yang proporsional dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji statistik Kualitas pelayanan kesehatan, baik secara secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pasien Jamkesmas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Majalaya dengan kemampuan menjelaskan variabel dependen sebesar 48%. Adapun variabel yang memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap nilai pasien Jamkesmas adalah jaminan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Nilai Pasien, Analisis Jalur.

ABSTRACT

The purposes of this study are to analyze, 1) health care service quality, 2) patient Jamkesmas value, 3) influence of human health care service quality toward patient Jamkesmas value at the Installation of Outpatient RSUD Kelas B Majalaya either partially or simultaneously.

This study uses economic management science approach especially the management of hospitals which focused on health care service quality. The type of this research is explanatory, while the methods used survey methods. Research population is Jamkesmas patient used Proportional Random Sampling with sampling size is 140 respondent. The data analyzed by path analysis.

Results showed that based on statistical test, health care service quality both simultaneously and partial have significant impact on patient Jamkesmas value at the Installation of Outpatient RSUD Kelas B Majalaya with the ability to explain the dependent variable for 48%. The variables that most contributed to the greatest effect on patient Jamkesmas value is the assurance.

Key word: Health Care Service Quality, Patient Value, Path Analysis.