

## RINGKASAN

Kepuasan merupakan faktor penting dalam tercapainya tujuan suatu organisasi, terutama organisasi dalam bidang pelayanan, seperti Rumah Sakit. Tingkat kepuasan pasien menjadi sorotan atau faktor penentu kepada masyarakat untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut atau tidak. Karena sampai saat ini masih terdapat beberapa kasus keluhan terkait buruknya pelayanan yang diterima oleh pasien. Maka dari itu peran dari kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan rumah sakit sangat berperan penting untuk menciptakan kepuasan bagi pasien penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan variable kualitas pelayanan (X1) dan kinerja tim paramedis (X2) dan kepuasan pasien BPJS (Y), pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Korelasi Kendall Tau-c, Koefisien Konkordinansi Kendall W, dan Regresi Ordinal.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Berdasarkan hasil perhitungan regresi ordinal antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,505 atau 50,5% dengan arah yang positif, atau pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 50,5% dan sisanya 49,5% oleh faktor lain. Hasil perhitungan regresi ordinal antara kinerja tim paramedis terhadap kepuasan menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,576 atau 57,6% dengan arah yang positif, atau pengaruh yang diberikan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 57,6% dan sisanya 42,4% oleh faktor lain. Hasil perhitungan regresi ordinal antara kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,665 atau 66,5% dengan arah yang positif, atau pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 66,5% dan sisanya 33,5% oleh faktor lain. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien BPJS, Kualitas Pelayanan, Kinerja Tim Paramedis

## SUMMARY

*Satisfaction is an important factor in achieving the goals of an organization, especially organizations in the service sector, such as hospitals. The level of patient satisfaction is in the spotlight or a determining factor for the community to use the hospital's services or not. Because until now there are still several cases of complaints related to poor service received by patients. Therefore, the role of service quality and performance provided by the hospital plays an important role in creating satisfaction for patients receiving services. This study aims to determine the effect of service quality and the performance of the paramedic team on BPJS patient satisfaction at RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.*

*This research was conducted using associative quantitative methods with variables of service quality (X1) and paramedic team performance (X2) and BPJS patient satisfaction (Y), sampling was carried out using random sampling technique with a total of 100 respondents. The analytical technique used in this research is the Kendall Tau-c Correlation, Kendall W Concordance Coefficient, and Ordinal Regression.*

*The results of this study reveal that there is a positive and significant influence between service quality and the performance of the paramedic team on BPJS patient satisfaction at Prof. Hospital. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Based on the results of the ordinal regression calculation between service quality and BPJS patient satisfaction, it shows a regression coefficient of 0.505 or 50.5% in a positive direction, or the influence given by the quality of service on BPJS patient satisfaction is 50.5% and the remaining 49.5% by factors other. The results of the ordinal regression calculation between the performance of the paramedical team on satisfaction show a regression coefficient of 0.576 or 57.6% in a positive direction, or the influence given by the performance of the paramedical team on BPJS patient satisfaction by 57.6% and the remaining 42.4% by other factors. . The results of the ordinal regression calculation between service quality and the performance of the paramedic team on BPJS patient satisfaction show a regression coefficient of 0.665 or 66.5% in a positive direction, or the influence given by the quality of service and the performance of the paramedical team on BPJS patient satisfaction is 66.5% and the remaining 33.5% by other factors. Thus it can be stated that the quality of service and the performance of the paramedical team have a positive and significant influence on the satisfaction of BPJS patients at Prof. Hospital. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.*

**Keywords** : *BPJS Patient Satisfaction, Service Quality, Paramedic Team Performance*