

RINGKASAN

Irwanto. Program Pasca Sarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Pengaruh Patient Experience, Tingkat Kepercayaan Pasien, Dan Hospital Image Terhadap Kepuasan Layanan (Studi Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Jasa Kartini di Tasikmalaya). Pembimbing Utama: Dr. Refius Pradipta Setyanto, SE, M.Si.; Pembimbing Kedua: Dr. dr. Lantip Rujito. M.Si. Med..

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *patient experience*, tingkat kepercayaan pasien, dan *hospital image* terhadap kepuasan layanan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey. Metode pengambilan sampel menggunakan insidental. Diperoleh sampel yang berpartisipasi dalam penelitian sebanyak 107 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah partial least square dengan bantuan program SmartPLS 3.0.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *patient experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya. Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *hospital image* terhadap kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.

Implikasi penelitian ini yaitu (1) kepuasan pada pasien dapat ditingkatkan dengan memperhatikan kondisi lingkungan dalam rumah sakit terkait ruang perawatan. Mempertahankan kebersihan ruang perawatan pasien merupakan komponen penting dalam menjaga standar keamanan. Hal ini diperlukan untuk mendukung proses penyembuhan dan perawatan pasien selama masa perawatan. Sebagai perawat, sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dalam ruang perawatan pasien. Selain itu, untuk mempertahankan kebersihan, diperlukan kesadaran dari semua individu yang berada di ruang perawatan. Budaya kebersihan dapat diterapkan dengan cara membuang sampah pada tempatnya, menjaga kebersihan dan kerapian barang-barang, membatasi barang bawaan pasien dan keluarga, serta membatasi jumlah pengunjung; (2) kepercayaan pada pasien akan meningkat jika manajemen rumah Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya mampu meningkatkan kepercayaan atas pelayanan yang dirasakan pasien. Kepercayaan akan meningkat jika rumah sakit mampu memberikan klaim layanan sesuai dengan kelas perawatan pasien. Untuk itu pihak manajemen rumah harus memberikan informasi yang jelas terkait biaya kelas perawatan apabila naik kelas atau ada penambahan biaya yang tidak tercover (3) kepuasan akan meningkat jika manajemen rumah sakit mampu menanamkan image yang baik pada pasien. Hal yang bisa dilakukan antara lain dengan memberikan jaminan kerahasiaan rekam medis pasien, memberikan informasi secara terbuka kepada pasien terkait sakit yang diderita.

Kata kunci : *patient experience*, tingkat kepercayaan, *hospital image*, kepuasan pasien

SUMMARY

Irwanto. Postgraduate Program at Jenderal Soedirman University, Purwokerto. The Influence of Patient Experience, Level of Patient Trust, and Hospital Image on Service Satisfaction (Study on BPJS Patients at Jasa Kartini Hospital in Tasikmalaya). Main Advisor: Dr. Refius Pradipta Setyanto, SE, M.Sc.; Second Advisor: Dr. dr. Lantip Rujito. M.Sc. med..

This study aims to analyze the effect of patient experience, patient confidence level, and hospital image on service satisfaction. The research was conducted using a survey method. The sampling method uses incidental. Obtained samples that participated in the study as many as 107 respondents. The data analysis method used is partial least square with the help of the SmartPLS 3.0 program.

Based on the results of the analysis, it can be concluded that patient experience has a positive and significant effect on JKN patient satisfaction at Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital. The level of trust has a positive and significant effect on JKN patient satisfaction at Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital. There is a positive and significant effect of hospital image on JKN patient satisfaction at Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital.

The implications of this study are (1) patient satisfaction can be increased by paying attention to the environmental conditions in the hospital related to the treatment room. Maintaining the cleanliness of patient care rooms is an important component in maintaining safety standards. This is necessary to support the healing process and patient care during the treatment period. As a nurse, it is very important to create a comfortable environment in the patient care room. In addition, to maintain cleanliness, awareness of all individuals in the treatment room is required. A culture of cleanliness can be implemented by disposing of trash in its place, keeping things clean and tidy, limiting patient and family belongings, and limiting the number of visitors; (2) trust in patients will increase if the management of the Jasa Kartini Tasikmalaya Hospital is able to increase trust in the services felt by patients. Trust will increase if the hospital is able to provide service claims according to patient care classes. For this reason, the home management must provide clear information regarding the cost of treatment classes when going up a grade or if there are additional costs that are not covered (3) satisfaction will increase if the hospital management is able to instill a good image in patients. Things that can be done include guaranteeing the confidentiality of patient medical records, providing information openly to patients regarding their illness.

Keywords: patient experience, level of trust, hospital image, patient satisfaction