

## RINGKASAN

Pada dasarnya kepuasan masyarakat terwujud jika harapan masyarakat sesuai dengan apa yang dialaminya, bahkan apa yang dialaminya melebihi harapan setelah mendapatkan suatu pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek yang ada pada kualitas pelayanan, di mana terdapat lima aspek yaitu Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik Atau Bukti Langsung (*Tangible*). Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto dengan sasaran pasien peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi aspek Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik Atau Bukti Langsung (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini menggunakan metode survai. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau, Korelasi Konkordansi Kendall W dan Regresi Ordinal.

Hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Reliabilitas terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,493 atau 49,3 persen. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,408 atau 40,8 persen. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Jaminan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,323 atau 32,3 persen. (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Empati terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,339 atau 33,9 persen. (5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,485 atau 48,5 persen. (6) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,970 atau 97,0 persen.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwa variabel-variabel Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik Atau Bukti Langsung (*Tangible*) semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Publik

## SUMMARY

Basically realized if the people's satisfaction in accordance with the people's expectations of what they experienced, what happened even exceeded expectations after getting a service. Satisfaction of the people can be influenced by several aspects of your service quality, where there are five aspects such as Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), Empathy (Empathy), and The Physical Evidence Or Proof Of Direct (Tangible). This research was conducted at the Clinic Heart Hospital Purwokerto Wijayakusuma with target patient BPJS participants who seek treatment at the Polyclinic Hospital Heart Wijayakusuma Purwokerto.

The purpose of this study was to determine and analyze the level of influence the quality of services that includes aspects of Reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), Security (Assurance), Empathy (Empathy), and Physical Evidence or Proof Live (Tangible) of the Patient Satisfaction. This study used survey method. Data analysis techniques used were correlation Kendall Tau, W Kendall Concordance Correlation and Regression Ordinal.

The results of quantitative analysis in this study showed: (1) There is a positive and significant impact on patient satisfaction between the reliability of 0.493, or 49.3 percent. (2) There is a positive and significant influence between responsiveness to client satisfaction by 0.408, or 40.8 percent. (3) There is a positive and significant impact on patient satisfaction between the guarantee of 0.323, or 32.3 percent. (4) There is a positive and significant influence between empathy for patient satisfaction by 0,339 or 33.9 percent. (5) There is a positive and significant influence between the physical evidence on patient's satisfaction by 0.485, or 48.5 percent. (6) There is a positive and significant influence between reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles to satisfaction of patient at 0.970, or 97.0 percent.

The conclusion of this study is that the variables Reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), Security (Assurance), Empathy (Empathy), and Physical Evidence or Proof Live (Tangible) are all positive and significant effect on Patient Satisfaction participants BPJS Clinic Heart Hospital in Purwokerto Wijayakusuma. This proves that all independent variables have positive and significant influence on the dependent variable is patient satisfaction.

Keywords: Public Service, Customer Satisfaction, Quality of Public Services