

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas pokok penting sebagai pelayanan negara dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu yang relatif lama, kurang optimalnya komunikasi petugas, serta adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peningkatan kinerja tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja tenaga medis terhadap peningkatan pelayanan kepada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dengan koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,607. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pasien BPJS Kesehatan sebesar 60,7 %, sedangkan 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan. Semakin baik kinerja tenaga medis yang ditunjukkan melalui aspek ketepatan waktu, keadilan, transparansi, kemudahan akses, serta sikap sopan dan ramah, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Kinerja tenaga medis, pelayanan pasien, BPJS Kesehatan, kualitas pelayanan, rumah sakit.

ABSTRACT

Service is an important main task as a state service and community service. Health services for BPJS patients at the Padangsidempuan City General Hospital still face various problems, such as relatively long waiting times, less than optimal communication of officers, and complaints about service quality. This condition shows the importance of improving the performance of medical personnel in providing quality services to BPJS patients. This study aims to find out and analyze the influence of the performance of medical personnel on improving services to patients of the Health Social Security Administration Agency (BPJS) at the Padangsidempuan City General Hospital. The research method used was a quantitative approach with a data collection technique through a questionnaire to 100 respondents determined using the slovin formula. Data analysis using simple linear regression showed a significance value of 0.000 (<0.05) with a determination coefficient (R^2) of 0.607. The results showed that the performance of medical personnel had a positive and significant effect on the services of BPJS Kesehatan patients by 60.7%, while 39.3% were influenced by other factors outside the study. Based on the results of the study, it can be concluded that the performance of medical personnel has a positive and significant effect on the services of BPJS Kesehatan patients at the Padangsidempuan City General Hospital. The better the performance of medical personnel shown through the aspects of punctuality, fairness, transparency, ease of access, and polite and friendly attitude, the higher the quality of service received by BPJS Kesehatan patients

Keywords: Performance of medical personnel, patient services, BPJS Kesehatan, service quality, hospitals..