

**PENGARUH PRODUK DAN PROSES LAYANAN
KESEHATAN TERHADAP PERPINDAHAN PESERTA
BPJS KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA AISIYIAH
NAILUSYIFA BANDONGAN**

*THE INFLUANCE OF HEALTH CARE PRODUCT AND
PROCESS TOWARD TRANSFERING THE HEALTH BPJS
MEMBERS IN AISIYIAH NAILUSYIFA PRIMARY CARE
BANDONGAN*

**Muhammad Bakhtiar Rifai, Iman Permana, Mahendro
Prasetyo Kusumo**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Sebagian besar peserta Klinik Pratama Nailusyifa merupakan peserta perpindahan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk dan proses layanan kesehatan terhadap perpindahan kepesertaan BPJS Kesehatan.

Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian *mix methode* dengan pendekatan *cross sectional* dan analisa deskriptif loyalitas terhadap karakteristik responden. Populasi adalah seluruh peserta yang berkunjung dan menggunakan BPJS Kesehatan. Jumlah sampel 100 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dan pembahasan: Variabel produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam BPJS Kesehatan, dengan nilai koefisien regresi bertanda positif, serta uji t dengan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} (3,072) > t_{tabel} (1,66). Variabel proses berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien BPJS Kesehatan secara signifikan, dengan nilai koefisien regresi bertanda positif, serta uji t dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} (5,216) > t_{tabel} (1,66). Karakteristik peserta paling loyal adalah laki-laki dengan pendidikan tinggi bekerja sebagai

PNS/TNI/POLRI berusia lebih dari 40 tahun dan berpenghasilan lebih dari dua juta rupiah. Perempuan dengan pendidikan rendah bekerja sebagai ibu rumah tangga berusia antara 25 sampai 30 tahun dan berpenghasilan kurang dari satu juta rupiah memiliki loyalitas terendah dibanding yang lain.

Kesimpulan: Kedua variabel independen yaitu produk dan proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya loyalitas pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang tergolong baik.

Kata Kunci: produk, proses, layanan kesehatan, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Background: *Most of the Aisyiyah Nailusyifa Pratama Clinic participants were participants in the transfer status. The general purpose of this study was to determine the effect of products and health service processes on the shifting of BPJS kesehatan users.*

Methods: *This research is a type of mixed research method with a cross sectional approach and descriptive loyalty analysis of the characteristics of respondents. The population is all participants who visit and use BPJS Kesehatan. Total sample of 100 people. The analysis used is multiple linear regression analysis.*

Result and discussion: *Product variables have a significant effect on patient loyalty in BPJS Kesehatan, with a regression coefficient value positive, and t test with a significance value of 0.003 smaller than 0.05 and $t_{count} (3.072) > t_{table} (1.66)$. Process variables have a positive effect on BPJS Kesehatan patient loyalty significantly, with a regression coefficient value positive, and a t test with a significance value of 0,000 smaller than 0.05 and $t_{count} (5.216) > t_{table} (1.66)$. Characteristics of the most loyal participants were men with higher education working as civil servants / TNI / POLRI more than 40 years old and earning more than two million rupiah. Women with low education working as housewives aged between 25 and 30 years and earning less than one million rupiah have the lowest loyalty than others.*

Conclusions: *Both independent variables namely product and process have a significant effect on patient loyalty, by looking at the magnitude of the influence of the two independent variables on the dependent variable, it can be said that the creation of patient loyalty is because the services owned by BPJS Kesehatan in Asyiyah Nailusyifa Pratama Clinic Bandongan Magelang are classified as good.*

Keywords: products, processes, health services, BPJS Kesehatan