

ABSTRAK**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PIC TERHADAP KEPUASAN
PESERTA JAMINAN KESEHATAN YAKES TELKOM
REGIONAL KALIMANTAN**

**Oleh:
Junistri Widyawati**

Yakes Telkom memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan memberikan jaminan kesehatan terhadap karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. Salah satu tujuan dibentuknya yayasan kesehatan untuk menjalin hubungan antara perusahaan dan karyawan dengan menyediakan fasilitas kesehatan bagi karyawan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan. Jumlah populasi sejumlah 70 responden dan sampel sebanyak 66 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki kualitas layanan kategori cukup sebanyak 33 responden (50,0%). Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan kategori cukup puas sebanyak 36 responden (54,5%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan PIC terhadap kepuasan peserta jaminan kesehatan Yakes Telkom Regional Kalimantan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta yang menerima layanan yang dapat diandalkan dan responsif merasa lebih percaya dan nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, empati dan jaminan yang diberikan oleh PIC melalui perhatian dan dukungan emosional juga berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi peserta.

Kata Kunci : Jaminan Kesehatan, Kepuasan & Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF PIC SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF YAKES TELKOM REGIONAL KALIMANTAN HEALTH ASSURANCE PARTICIPANTS

By:

Junistri Widyawati

Yakes Telkom has the responsibility to manage and provide health insurance for employees and retirees and their families. One of the aims of establishing a health foundation is to establish relationships between companies and employees by providing health facilities for employees. The aim of this research is to analyze the influence of PIC service quality on the satisfaction of Yakes Telkom Regional Kalimantan health insurance participants. The design of this research is quantitative observational research with a cross sectional approach with the focus of the research directed at analyzing the influence of PIC service quality on the satisfaction of Yakes Telkom Regional Kalimantan health insurance participants. The total population was 70 respondents and the sample was 66 respondents taken using the Simple Random Sampling technique. The findings showed that the majority of respondents had sufficient service quality, 33 respondents (50.0%). Most respondents had a level of satisfaction in the quite satisfied category, 36 respondents (54.5%). Based on the results of the Linear Regression analysis, it shows that the $p\text{-value is } 0.000 < 0.05$, so H_1 is accepted so it can be concluded that there is an influence of PIC service quality on the satisfaction of Yakes Telkom Regional Kalimantan health insurance participants. The results showed that participants who received reliable and responsive service felt more trusting and comfortable, which in turn increased their satisfaction. In addition, the empathy and reassurance provided by the PIC through attention and emotional support also contributed greatly to creating a positive experience for participants.

Keywords: Health Guarantee, Satisfaction & Service Quality