

Analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok berdasarkan persepsi pasien rawat inap Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) = Analisis service quality of Regional Public Hospital Depok area based on perception of Jamkesmas hospitalized patient

Yopin Parlin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331441&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan RSUD Kota Depok berdasarkan persepsi pasien rawat inap Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang merupakan alat ukur kepuasan dengan lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Pengumpulan data dilakukan melalui survey dan wawancara.

Penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan RSUD Kota Depok berdasarkan persepsi pasien rawat inap Jamkesmas adalah tidak memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari total gap score yang bernilai negatif yang berarti bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan ekspektasi pasien. Dari kelima dimensi SERVQUAL, semuanya menghasilkan gap bernilai negatif dengan dimensi tangible sebagai dimensi yang memiliki gap bernilai negatif tertinggi.

<hr>

This research aim to provides a description about the quality of regional public-hospital (RSUD) Kota Depok based on perception of inpatient public health insurance (Jamkesmas). This research using Service Quality (SERVQUAL) method which is a measuring instrument satisfaction with five dimensions that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Collecting data carried out through a survey and an interview.

The research found that the quality of service of RSUD Kota Depok based on the perception inpatients Jamkesmas is unsatisfactory. It can be seen from the total gap score is negative, which means that the patient's perception of the received service is lower compared to the expectations of the patient. Of the five SERVQUAL dimensions, all of them produce a negative gap score which tangible dimensions as dimensions have the highest negative gap score.