

## Perancangan peningkatan kualitas proses pelayanan pasien BPJS kesehatan di rumah sakit = Re engineering the improvement of the service quality for patient with BPJS kesehatan in hospital / Rahmi Mahardika

Rahmi Mahardika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20387024&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien dan merekayasa ulang proses bisnis pada proses pengobatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan yang diterapkan pada salah satu rumah sakit di Kota Depok. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner service quality yang diisi oleh 123 responden serta wawancara dengan pihak rumah sakit. Digunakan metode Servqual dan metode Business Process Reengineering pada penelitian ini.

Kecepatan pelayanan dan proses yang panjang merupakan gap tertinggi yang terjadi pada proses pelayanan pasien.

Melalui simulasi proses Business Process Reengineering didapatkan peningkatan sebesar 76% pada proses administrasi, 71% pada proses pemeriksaan dan 94% pada proses penebusan obat.

---

This study was conducted to determine patient's satisfaction and re-engineer of business processes in the treatment of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan which applied to the one of hospital in Depok. Data were collected through service quality questionnaires which filled out by 123 respondent and interviews with the officers of the hospital. This study used ServQual method and Business Process Reengineering method. Speed of the service and long process is the highest gap that occurs in the process of patient care.

Through simulating the Business Process Reengineering, obtained increase of 76% in the administrative process, 71% on the examination and 94% on the redemption of the drug.