

## Evaluasi kualitas pelayanan rawat inap peserta BPJS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta = Evaluation of service quality of hospitalization rsupn in the BPJS Participants Dr. Cipto Mangunkusumo in Jakarta

Adiaputri Prima Widiantari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422890&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

[<b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit belum maksimal atau belum sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien masih rendah terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sebagai RS rujukan peserta BPJS Kesehatan dan memiliki pasien peserta BPJS yang banyak, maka seharusnya RS ini dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 (seratus) orang. Penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi langsung dan dokumen-dokumen Peraturan yang terkait dengan penelitian ini.

Kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo Jakarta dilihat dari perbandingan antara kenyataan yang pasien rasakan dan harapan pasien dengan menggunakan 11 (sebelas) dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Cost, Scientific Knowledge and Technical Skill, Acceptable, Accessible, Efficient and Quality. Dari seluruh dimensi tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal. Hal ini juga terlihat dari masih adanya kesenjangan negatif yang terjadi dari dimensi yang ada, yang mana berarti kenyataannya masih lebih rendah dari harapan yang pasien inginkan.

<hr>

<b>ABSTRACT</b><b>

This research is motivated by the dissatisfaction of patients to health services provided by the hospital. Services provided by the hospital is not maximized or not in accordance with the expectations of the patient. Patient satisfaction is low on the quality of health services provided by the hospital. RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo as a referral hospital and health BPJS participants had participants BPJS many patients, then should this hospital can provide adequate health care that can give satisfaction to the patient.

The aim of this research was to determine and analyze the satisfaction of inpatients participants of health BPJS to service quality inpatients in RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, Jakarta. The sample in this study amounted to 100 (one hundred) people. Research using quantitative descriptive type. Data was collected using questionnaires, interviews, direct observation and documents related to the regulation of this research. Patient satisfaction BPJS participants in RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo seen from the comparison between the fact that the patient feels and the expectations of patients using 11 (eleven) dimensions, namely

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Cost, Scientific Knowledge and Technical Skill, Acceptable, Accessible, Efficient and Quality. From all these dimensions, the results showed that the patients are not satisfied with the services provided. This means that the health care provided is not maximized. It is also evident from the persistence of the negative gap that occurs from the existing dimensions, which means in reality is still lower than the expectations that patients want., Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit belum maksimal atau belum sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien masih rendah terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sebagai RS rujukan peserta BPJS Kesehatan dan memiliki pasien peserta BPJS yang banyak, maka seharusnya RS ini dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan pasien rawat inap di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 (seratus) orang. Penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi langsung dan dokumen-dokumen Peraturan yang terkait dengan penelitian ini.

Kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di RSUPN DR. Cipto Mangunkusumo Jakarta dilihat dari perbandingan antara kenyataan yang pasien rasakan dan harapan pasien dengan menggunakan 11 (sebelas) dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Cost, Scientific Knowledge and Technical Skill, Acceptable, Accessible, Efficient and Quality. Dari seluruh dimensi tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal. Hal ini juga terlihat dari masih adanya kesenjangan negatif yang terjadi dari dimensi yang ada, yang mana berarti kenyataannya masih lebih rendah dari harapan yang pasien inginkan.]