

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan pasien BPJS pada rumah sakit umum = Priorities to improve service quality for BPJS patients in public hospitals

Alicia Ti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456355&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

gan meningkatnya jumlah peserta BPJS setiap tahunnya dan jumlah kunjungan rawat jalan dan kasus rawat inap di rumah sakit umum juga meningkat, terjadi penurunan dalam kepuasan pasien peserta BPJS.

Kepuasan peserta dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah pelayanan. Objek penelitian ini dilakukan di sebuah rumah sakit umum daerah di Jakarta. Pada penelitian ini digunakan metode ServQual dan AHP Analytical Hierarchy Process dengan dimensi yang ditentukan berdasarkan literatur dan pendapat ahli dan melibatkan 400 responden yang merupakan pasien BPJS pada unit rawat jalan. Berdasarkan gap analysis, pelayanan keseluruhan mendapatkan nilai kesenjangan negatif terbesar dengan sub-dimensi kebersihan dan kenyamanan ruang periksa dan kamar mandi dengan nilai kesenjangan negatif terbesar. Namun, dengan nilai kesenjangan yang diberikan bobot kepentingan oleh ahli, dimensi kepercayaan merupakan dimensi yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dengan subdimensi dokter mengecek kondisi pasien dengan tepat menjadi hal yang harus diprioritaskan.

<hr>

ABSTRACT

With the increasing amount of BPJS user every year and the increase of number of outpatient and inpatients in hospitals, there is a decrease in satisfaction of BPJS patients. Satisfaction of BPJS patient is affected by various factors, one of the is service. The research is done in a public hospital in Jakarta. In this research ServQual and AHP Analytical Hierarchy Process method is used with dimensions taken from literatur and expert opinions. This research involved 400 respondents of which are BPJS patients in the outpatient unit. Based on the gap analysis, overall service received the biggest negative gap score with the subdimension cleanliness of check up room and toilets as the biggest negative gap score within it. However, based on the weighted gap score by experts, trust is the dimension with the utmost priority to improve with the sub dimension doctor checking the patients condition correctly being the most prioritize sub dimension.