

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Kota Bogor dan Rumah Sakit Umum Daerah Ciawi Kabupaten Bogor = Analysis of Factors Affecting the Quality of BPJS Kesehatan Service at Palang Merah Indonesia Hospital Bogor City and Ciawi Public Hospital Bogor Regency

Tuanakotta, Minerva Gabriela, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500453&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan BPJS Kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Indonesia bagi masyarakat melalui berbagai fasilitas kesehatan, diantaranya adalah Rumah Sakit Palang Merah Indonesia di Kota Bogor dan Rumah Sakit Umum Daerah Ciawi di Kabupaten Bogor. Kedua rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit tipe B dengan standar yang telah diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014. Oleh karena itu seharusnya perbedaan kualitas pelayanan diantara kedua rumah sakit tersebut tidak terjadi. Faktanya ditemukan bahwa Rumah Sakit Palang Merah Indonesia memiliki kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang lebih baik apabila dibandingkan dengan Rumah Sakit Umum Daerah Ciawi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist dengan menjadikan dimensi-dimensi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu input, lingkungan, dan proses sebagai dasar dalam menganalisis. Data Primer diperoleh melalui wawancara mendalam, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor yang mendorong terjadinya perbedaan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia dan Rumah Sakit Umum Daerah Ciawi adalah faktor kuantitas sumber daya manusia, faktor kuantitas dan kualitas sarana prasarana, faktor dana, faktor kebijakan, serta faktor tindakan medis dan tindakan non medis yang diberikan.

.....BPJS Health Insurance services are one of the public services provided by the government for the community through various health facilities, including Palang Merah Indonesia Hospital in Bogor City and the Ciawi Public Hospital in Bogor Regency. Both hospitals are type B hospitals with standards that have been regulated through Health Ministerial Regulation Number 56 of 2014. Therefore, differences in service quality between the two hospitals should not occur. The fact is found that Palang Merah Indonesia hospital has better quality in BPJS Health Insurance services when compared to the Ciawi Public Hospital.

This study uses a post-positivist approach by making the dimensions of factors that affect the quality of service, such as input, environment, and process as the basis for analyzing. Primary data were obtained through in-depth interviews, while secondary data were obtained from literature studies.

The results of this study found that the factors driving the differences in the quality of BPJS Health Insurance services at Palang Merah Indonesia Hospital and Ciawi Public Hospital are the quantity of human resources, the quantity and quality of infrastructure, funding factors, policy factors, and medical and non-medical action factors.