

ABSTRAK

Nama : Apriyan Lestari Pratiwi
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode Servqual

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pasien rawat inap pengguna Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM) dan dari ke lima aspek penilaian (*tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*), elemen mana yang gap nya paling besar. Penelitian dengan desain *Cross Sectional* ini, memiliki sampel 100 orang yang diambil secara *Systematic Random Sampling* dari populasi sebanyak 482 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSCM tidak memuaskan. Aspek yang memiliki *gap* paling besar adalah aspek *tangible* yang diikuti oleh aspek *responsiveness* dan aspek *emphaty*. Untuk itu perlu mendapat perhatian untuk dilakukan tindakan perbaikan. Aspek yang memiliki gap positif adalah aspek *reliability* dan *assurance*.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pasien Jamkesmas

ABSTRACT

Name : Apriyan Lestari Pratiwi
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Perception of Patient Jamkesmas takes care of lodging to quality of service of RSCM with method servqual

This research aim to study perception of patient takes care of lodging consumer Jamkesmas to quality of service of Hospital Dr Cipto Mangunkusumo (RSCM) and from to five appraisal aspects (*tangibles* , *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*), which element its the biggest gap. Research with this Cross Sectional design, has sample 100 mans who taken in Systematic Random Sampling from population 482 patients.

Result of research indicates that quality of service given by dissatisfactory RSCM. Aspect having biggest gap is aspect *tangible* followed by aspect *responsiveness* and aspect *emphaty*. For the purpose requires attention to be conducted action repair. Aspect having positive gap is aspect *reliability* and *assurance*.

Keywords : patient satisfaction, Jamkesmas patient