

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Antrian Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Tahun 2018

Paraswati, Indah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=129953&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang hubungan kualitas pelayanan dan sistem antrian dengan kepuasan pasien BPJS pada pasien rawat jalan di RS Hermina Jatinegara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data diolah melalui analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menyarankan bahwa pihak RS Hermina Jatinegara harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan. Selain itu hasil penelitian ini juga menyarankan agar pihak RS Hermina Jatinegara menerapkan sistem antrian yang efektif dan efisien sehingga pasien BPJS bisa lebih cepat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, sistem antrian, kepuasan pasien BPJS

This thesis discusses the relationship between service quality and queuing system with BPJS patient satisfaction in outpatients at Hermina Jatinegara Hospital. This study uses a quantitative method with a cross sectional approach. Data is processed through univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the study suggest that the Hermina Jatinegara Hospital must further improve the quality of service. In addition, the results of this study also suggested that Hermina Jatinegara Hospital implement an effective and efficient queuing system so that BPJS patients can get health services faster.

Key words: Service quality, queuing system, patient satisfaction.