

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan RSUD. Dr Djasamen Pematang Siantar Tahun 2023

Sinaga, Meidina Sari

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136356&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan penilaian kualitas dari pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada pasien pengguna BPJS di RSUD dr. Djasamen Pematang Siantar, dengan menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian juga melakukan Importance Performance Analysis, untuk mengetahui elemen kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang pasien menurut kenyataan dan harapannya yang dapat dipakai sebagai dasar oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan desain observasional, dengan pendekatan cross sectional. Data diambil dari 262 pasien sebagai responden yang diberikan kepada pasien dari sembilan klinik di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Djasamen Saragih Pematang Siantar. Hasil SERVQUAL diketahui bahwa pelayanan yang memuaskan berada pada dimensi assurance dan responsiveness, sedangkan kepuasan yang paling rendah adalah dimensi reliability. Hasil IPA diketahui pada kuadran A, merupakan prioritas utama (high priority) yang perlu ditingkatkan pelayanannya sehingga perlu mendapat perhatian, terdapat tiga jenis pelayanan yaitu waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik, waktu tunggu untuk pendaftaran, waktu tunggu untuk mendapatkan obat; Atribut pada kuadran C, atribut jasa tersebut perlu mendapat perhatian (low priority) antara lain : kondisi ruang tunggu, sikap petugas apotik dalam menyampaikan informasi obat, menerima masukan dari pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien

This research aims to determine patient satisfaction based on the quality assessment of outpatient installation services for BPJS patient users at RSUD Dr. Djasamen Pematang Siantar, using the SERVQUAL method. The study also conducted an Importance Performance Analysis to find out the elements of service quality from the patient's point of view according to the reality and expectations, which can be used as a basis for management to improve service quality to increase patient satisfaction. This research is a quantitative study, with an observational design, with a cross-sectional approach. Data were collected from 262 patients as respondents who were patients from nine clinics at the outpatient facility of RSUD dr. Djasamen Saragih Pematang Siantar. The SERVQUAL results show that satisfactory service is in the dimensions of assurance and responsiveness, while the lowest satisfaction is in the dimension of reliability. The results of IPA are known to be in quadrant A, which is a top priority (high priority) whose service needs to be improved so that it needs attention, there are three types of services namely waiting time to get service at the polyclinic, waiting time for registration, waiting time to get medicine; attributes in quadrant C, these service attributes need attention (low priority), including waiting room conditions, the attitude of pharmacy staff in conveying drug information, receiving input from patients, entertaining staff in serving patients.