

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT dr ABDUL RADJAK SALEMBA 2022

REZZA IZZA ADRIANI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76386&lokasi=lokal>

Abstrak

Manfaat dari BPJS adalah menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Namun, penelitian yang ada menunjukkan faktor pengetahuan dan sikap berhubungan dengan kualitas pelayanan. Pengetahuan yang kurang baik mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyebabkan rendahnya persentase pelayanan kesehatan. Suatu penelitian menyebutkan bahwa pasien BPJS masih rendah pengetahuannya tentang BPJS sebesar 36,4%. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan BPJS rawat jalan di Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Salemba. Desain penelitian kuantitatif ini adalah descriptive. Pengumpulan data dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Sampel adalah total populasi yaitu para pasien BPJS yang berkunjung ke Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Salemba pada 2022 sebanyak 173 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk mengidentifikasi gambaran masing-masing variabel. Ada 5 dimensi yang dianalisis yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik). Kualitas pelayanan Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Salemba kategori terbanyak pada dimensi Reliability yang menyatakan setuju (100%), dimensi Responsiveness yang menyatakan setuju (100%), dimensi Assurance yang menyatakan setuju (99.44%), dimensi Empathy yang menyatakan setuju (97.7%), dan dimensi Tangibles yang menyatakan setuju (100%).