ABSTRACT

INDRIYATI NENI BAGU. The Quality of Inpatient Services for BPJS Participants at dr. MM Dunda Limboto Gorontalo Regency. Under the guidance of WIDYA KURNIATI MOHI as Chairman and SRI LESTARI GINTULANGI as a member.

This research aims to determine the quality of inpatient care BPJS participants at MM Dunda Limboto Hospital, Gorontalo Regency. Quality of health services is a level of excellence in health services that can meet the needs of patients provided by medical personnel, paramedics, and medical support. Health services provided includes aspects of Tangible, Reability , Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that the 5 aspects studied were related with the Quality of Inpatient Services for BPJS Participants, namely Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, and Empathy are only Tangible aspects that haven't been running optimally, it is found that the long service bureaucracy provided to BPJS patients, and the lack of discipline of hospital health workers so that the patient is still had to wait a long time to receive services, as well as the physical appearance of the MM Dunda Hospital Building, has a lot of moss on the elbow area of the building due to rain and water droplets. There is still a roof that leaks so that if it rains the water can enter and wetting the hospital floor as well as the indicator where the service is lacking due to parking paid in the yard of the MM Dunda Limboto Hospital, and a waiting room hot service, so it feels uncomfortable for patients. In this study, to determine the quality of services for Inpatient BPJS Participants at RSUD MM DUNDA Limboto qualitatively descriptive using 5 dimensions of the quality of public services proposed by Zeithaml at all can be said that the quality of inpatient services for BPJS participants at the MM Dunda Limboto District Hospital Gorontalo is very good.

Keywords: Quality, Service

PUSAT BAHASA

ABSTRAK

INDRIYATI NENI BAGU. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD dr. MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Dibawah bimbingan WIDYA KURNIATI MOHI Sebagai Ketua dan SRI LESTARI GINTULANGI sebagai anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis,paramedic,dan penunjang medis. Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil penelitian bahwa dari 5 aspek yang di teliti terkait dengan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS yakni *Tangibel,Reability,Responsiviness,Assurance,dan Empathy* hanyalah aspek *Tangibel* saja yang belum berjalan dengan optimal,hal ini ditemukan bahwa birokrasi pelayanan yang panjang yang diberikan kepada pasien BPJS, dan kurang disiplinnya petugas kesehatan Rumah Sakit sehingga Pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan, serta penampilan fisik Gedung RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo banyak lumut di area siku pada bangunannya karena terkena hujan dan tetesan air, Masih ada atap yang bocor sehingga jika hujan rintik airnya dapat masuk ke dalam dan membasahi lantai rumah sakit serta pada indicator tempat pelayanan ini kurang karena parkir dihalaman RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo yang berbayar dan ruang tunggu pelayanan yang panas,sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pasien. Pada penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di RSUD MM DUNDA Limboto Kabupaten Gorontalo secara kualitatif deskriptif dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD MM Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas,Pelayanan