

Universitas Ngudi Waluyo Program Studi S1 Keperawatan
Skripsi, Desember 2023
Citra Ayu Pramita Rahmi
022211007

MUTU PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Mutu kesehatan yang baik sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan yang optimal dan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien yang sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Terkait keluhan yang dirasakan selama pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran bahwa masih ada yang menyatakan alur pelayanan tidak jelas sosialisasi kurang hak kelas rawat peserta tidak sesuai antrian lama, informasi yang diberikan tidak jelas dan tidak sesuai.

Tujuan penelitian : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

Metode : Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang memanfaatkan pelayanan BPJS di BPJS Ungaran Semarang. Sampel berjumlah 85 orang. Instrumen berupa kuesioner mutu pelayanan.

Hasil : Karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar responden berusia <20-30 tahun sebanyak 44 orang (51,8%), jenis kelamin perempuan 46 orang (54,1%), pendidikan rendah 39 orang (45,9%), 1 pekerjaan responden sebagian besar bekerja 69 orang (81,2%), pendapatan responden sebagian besar pendapatan 1-2 juta 48 orang (56,5%). Hasil mutu pelayanan pada aspek kehandalan sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek daya tanggap memiliki nilai sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek jaminan sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek empati sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek bukti fisik sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan BPJS diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

Simpulan: Hasil mutu pelayanan BPJS diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

Saran : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPJS menerapkan dan meningkatkan mutu pelayanan secara optimal.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan BPJS

Ngudi Waluyo University Undergraduate Nursing Study Program
Thesis, December 2023
Citra Ayu Pramita Rahmi
022211007

QUALITY OF SERVICE AT BPJS KESEHATAN UNGARAN SEMARANG DISTRICT

Background: Good health quality is very important in increasing the level of optimal health and which shows the level of perfection of health services which, on the one hand, creates satisfaction for each patient in accordance with the code of ethics and professional service standards that have been determined. Regarding complaints felt during services at BPJS Health Ungaran, there are still those who state that the service flow is not clear, socialization is lacking, participants' treatment class rights are not in line with long queues, the information provided is unclear and inappropriate.

Research aim: The aim of this research is to determine the quality of service at BPJS Health Ungaran Semarang Regency.

Method: The research method used in this research is descriptive with a cross sectional approach. The population in this study were respondents who utilized BPJS services at BPJS Ungaran Semarang. The sample consisted of 85 people. The instrument is a service quality questionnaire.

Results: The characteristics of the respondents showed that the majority of respondents were <20-30 years old, 44 people (51.8%), female, 46 people (54.1%), low education, 39 people (45.9%), 1 occupation. The majority of respondents work, 69 people (81.2%), the majority of respondents' income is 1-2 million, 48 people (56.5%). The results of service quality in the reliability aspect are mostly good, 85 people (100%). The results of service quality in the responsiveness aspect were mostly good for 85 people (100%). The results of service quality in the guarantee aspect were mostly good, 85 people (100%). The service quality results in the empathy aspect were mostly good, 85 people (100%). The service quality results in the physical evidence aspect were mostly good, 85 people (100%). The results of BPJS service quality showed that all respondents stated that service quality was good (>93), namely 85 people (100%).

Conclusion: The results of BPJS service quality show that all respondents stated that service quality was good (>93), namely 85 people (100%).

Suggestion: It is hoped that the results of this research can become a basis for BPJS to implement and improve service quality optimally.

Keywords: BPJS Service Quality