

## RINGKASAN

Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang merupakan Rumah Sakit yang berada dibawah kendali Kesehatan Komando Daerah Militer IV/Diponegoro serta memiliki tugas pokok sebagai pelaksana pembinaan dan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI, PNS – TNI serta keluarganya yang ada di wilayah Kodam IV/Diponegoro yang dilakukan dalam rangka untuk mendukung tugas pokok satuan serta bertugas untuk melayani masyarakat umum yang hendak berobat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan dalam hubungan antara peningkatan jumlah peserta BPJS setiap tahunnya di Indonesia dengan turunnya pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II dr. Soedjono Kota Magelang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengamati bagaimana Responsivitas Pelayanan BPJS Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang yang baik dalam peningkatan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 74.079 orang dari pasien Rawat Jalan. Berdasarkan perhitungan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% jumlah sampel yang didapatkan yaitu 100 Responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan *Product Moment* dari Karl Pearson dengan rtabel lebih dari 0,197 dinyatakan valid. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah nilai koefisien cronbach's alpha lebih besar dari nilai rtabel yaitu 0,197 dinyatakan reliabel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang responsif dalam pelayanannya. Presentase kemampuan merespon pasien sangat tinggi, yaitu 72%. Kecepatan melayani serta sangat tinggi, mencapai 62%. Namun, masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan penuh bagi pasien atau penerima pelayanan, seperti ketepatan melayani (46%) termasuk dalam kategori Tinggi, kecermatan melayani (52%) termasuk dalam kategori Tinggi, ketepatan waktu melayani (51%) termasuk dalam kategori Tinggi, dan kemampuan menanggapi keluhan (56%) termasuk dalam kategori Tinggi. Meski begitu, keseluruhan kinerja rumah sakit dalam pelayanan dinilai baik. Penting untuk terus meningkatkan responsivitas pelayanan demi kepuasan dan kenyamanan pasien.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Pelayanan Publik, Rumah Sakit

## SUMMARY

TNI AD Hospital Level II Dr. Soedjono Kota Magelang is a hospital that is under the control of Regional Military Command IV/Diponegoro Health and has the main task of implementing coaching and health services for TNI soldiers, civil servants - TNI and their families in the area of Kodam IV/Diponegoro which is carried out in order to support the main task of the unit and duty to serve the general public who want treatment. This research is motivated by the gap in the relationship between the increase in the number of BPJS participants each year in Indonesia and the decrease in BPJS user patients at the TNI AD Hospital Level II dr. Soedjono City of Magelang. The purpose of this study was to observe how the responsiveness of BPJS services at the TNI AD Hospital Level II Dr. Soedjono Kota Magelang who is good at improving public services.

This study uses a quantitative research method using a descriptive approach. In this study, the sampling technique used is Accidental Sampling. The population in this study amounted to 74,079 outpatients. Based on the calculation of the slovin formula with an error rate of 10%, the number of samples obtained was 100 respondents. Data collection techniques used in this study were questionnaires, observation, and documentation. Testing the validity of the instrument in this study using Product Moment from Karl Pearson with a rtable of more than 0.197 was declared valid. The basis for decision making in the reliability test in this study is that the Cronbach's alpha coefficient is greater than the rtable value, which is 0.197, which is declared reliable. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis.

The results showed that the Level II Dr. TNI AD Hospital. Soedjono Kota Magelang was responsive in his service. The percentage of the ability to respond to patients is very high, namely 72%. The serving speed is also very high, reaching 62%. However, there are still several areas that need to be improved to ensure full satisfaction and comfort for patients or service recipients, such as accuracy of serving (46%) included in the High category, accuracy of serving (52%) included in the High category, punctuality of serving (51%) ) is included in the High category, and the ability to respond to complaints (56%) is included in the High category. Even so, the overall performance of the hospital in service is considered good. It is important to continue to improve service responsiveness for patient satisfaction and comfort.

**Keywords:** Responsiveness, Public Service, Hospital