

## RINGKASAN

Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah harus berorientasi pada kepentingan publik yang secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini terdapat masalah mengenai belum optimalnya kualitas layanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap yaitu lamanya waktu tunggu layanan yang melebihi waktu yang ditetapkan standar operasional prosedur baik di pendaftaran rawat jalan maupun poliklinik. Merujuk pada masalah tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial di RSUD Cilacap

Untuk mengkaji kualitas pelayanan penelitian ini akan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis deskriptif. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga dipilih delapan informan yaitu Petugas PIC BPJS Kesehatan, Petugas Pendaftaran Rawat Jalan, Dokter, Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan dari empat poli di RSUD Cilacap, serta Sekertaris Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini dimensi Bukti Fisik pelayanan belum sepenuhnya nyaman yang mana pasien harus menunggu lama karena pendaftaran online belum efektif dan errornya website BPJS serta fasilitas alat bantu disetiap poli belum lengkap. Dimensi Kehandalan, pasien menunggu antrian lebih dari standar operasional karena kendala gangguan sinyal atau errornya website BPJS. Dimensi Jaminan, jaminan tepat waktu yang diberikan rumah sakit kepada pasien masih belum berjalan tepat waktu.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Cilacap belum sepenuhnya optimal, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki khususnya terkait lamanya waktu layanan. Implikasi pada penelitian ini yaitu dibutuhkan keseriusan dari pihak RSUD Cilacap untuk memperbaiki pelayanan rawat jalan khususnya waktu tunggu dan kelengkapan alat bantu layanan rawat jalan agar benar-benar mampu mencapai kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, RSUD Cilacap

## SUMMARY

Public services provided by government officials must be oriented towards the public interest which substantively should pay attention to the quality of services provided. In this study there is a problem regarding the not yet optimal quality of outpatient services at the Cilacap Regional General Hospital, namely the length of waiting time for services that exceeds the time set by standard operating procedures both at outpatient registration and polyclinics. Referring to this problem, this study will examine the Outpatient Service Quality of the Social Security Administration Agency at Cilacap Hospital

To examine service quality, this research will refer to the theory put forward by Zeithaml, Berry and Parasuraman which identifies five main dimensions related to service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The method used in this study is a descriptive qualitative research method with a descriptive analysis approach. The selection of informants in this study used a purposive sampling technique so that eight informants were selected, namely BPJS Health PIC Officers, Outpatient Registration Officers, Doctors, Outpatient BPJS Health Participants from four polyclinics at Cilacap Hospital, and Cilacap District Health Office Secretary. Data collection techniques in this study are interviews, documentation, and observation. Data analysis techniques used interactive models from Miles, Huberman, and Saldana, namely data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are that the dimensions of physical evidence of service are not fully comfortable where patients have to wait a long time because online registration is not yet effective and sometimes the BPJS website errors and assistive device facilities in each poly are incomplete. The Reliability dimension, patients waiting in queues are more than operational standards due to signal interference or errors on the BPJS website. Assurance Dimension, timely guarantees given by the hospital to patients are still not running on time.

The conclusion of this study is that the Quality of Outpatient Service for BPJS Health Participants at Cilacap Hospital is not fully optimal, there are still a number of things that need to be improved, especially regarding the length of service time. The implication of this research is that it takes seriousness from the Cilacap Hospital to improve outpatient services, especially waiting times and completeness of outpatient service tools so that they are truly able to achieve patient satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Public Service, RSUD Cilacap