

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Ruang Rawat Inap Flamboyan Rumah Sakit Goeteng Taroenadibrata Purbalingga." Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. Dengan memiliki badan yang sehat, seseorang dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Lembaga atau institusi yang melayani kesehatan salah satunya adalah rumah sakit. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan rumah sakit kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Pelayanan kesehatan merupakan semua bentuk pelayanan yang bertujuan memelihara kesehatan, mencegah penyakit dan memulihkan kesehatan kepada seseorang dari suatu institusi

Adapun rumusan masalahnya adalah seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan BPJS di ruang rawat inap Flamboyan RS. Dr Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dimana peneliti menggunakan metode survey yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data. Sumber data yang digunakan primer dan sekunder. Metode pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan atau mengumpulkan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan dan harus sesuai dengan masalah yang dihadapi dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner) dan dokumentasi. Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial di rumah sakit Dr. Goeteng teroenadibrata sudah berjalan baik, kualitas tersebut meliputi:1. Tamilan fisik yaitu runang tunggu pasien dan ruang rawat inap pasien tidak membedakan dengan pasien non BPJS 2. Kehandalan yaitu melakukan proses pelayanan yang cepat dan teliti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa menunggu kondisi pasien parah terlebih dahulu 3. Daya tanggap yaitu memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien dan membantu pasien dalam kondisi apapun serta memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan ramah 4. Jaminan yaitu pasien pengguna BPJS akan mendapatkan perawatan dirumah sakit pemerintah,serta petugas bersedia membantu pasien pengguna BPJS yang tidak mengurusnya sendiri 4. Empati yaitu sikap yang baik, sopan santun dan sedikit perhatian dari petugas Rumah Sakit kepada masyarakat pengguna jasa BPJS

Kata Kunci : Kualitas pelayanan,BPJS, Rumah Sakit Purbalingga.

SUMMARY

This study titled "Quality of Health Care Social Security Agency in the Room Inpatient Hospital Flamboyan Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Health is a very important requirement. By having a healthy body, one can perform everyday activities. Institution or institutions that serve the health of one of them was hospitalized. Therefore, the health care community hospital needs to be improved. Health services are all type of services that aim to maintain health, prevent disease and restore health to someone from an institution.

The formulation of the problem is how good the quality of health care in the inpatient unit BPJS Flamboyan RS. Dr Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. This research is quantitative descriptive survey in which researchers used a method that takes a sample from a population and using questionnaires as data collectors. Source of data used primary and secondary. Methods of data collection is a way to obtain or collect information that can be justified and must comply with the problems encountered in the study. The data collection technique used was a questionnaire (questionnaire) and documentation. Questionnaire which is a technique of data collection is done by giving a set of questions or a written statement to the respondent for the answer (Sugiyono, 2013).

Based on the results of this study concluded that the Quality of Service Institution of Social Security at the hospital Dr. Goeteng teroenadibrata been going well, these qualities include: 1. Ie physical Tamilan runang patient waiting and the wards of patients do not distinguish patients with non BPJS 2. The reliability that make the process quick and thorough service in accordance with established procedures without waiting for severe patient's condition beforehand 3. Responsiveness of providing services quickly to the patient and help the patient in any conditions and provide services in accordance with the procedures friendly 4. Guarantee that patients will get the BPJS users hospitalization government, as well as officers willing to help patients BPJS users who do not take care of themselves 4. Empathy is a good attitude, good manners and little attention from the clerk to the public hospital service users BPJS

Keyword: service quality, BPJS, Purbalingga