

RINGKASAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang berada di Purwokerto dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto”

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan penting yang sangat diperlukan setiap orang. Pemerintah berupaya agar pelayanan kesehatan dapat diakses oleh semua orang dengan menyediakan program BPJS. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi semakin penting bagi bisnis saat ini. Sarana pelayanan kesehatan, rumah sakit, dituntut untuk terus melakukan kualitas pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan pasien seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan gambaran faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS kelas I, II, dan III di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dari sisi pasien, dari penyedia jasa pelayanan kesehatan (dokter dan perawat), dan dari sisi manajemen rumah sakit.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, analisis isi, penyajian data, dan verifikasi. Validitas data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi.

Hasil analisis dari 23 orang informan yang diteliti pada penelitian ini, yang terdiri dari tujuh orang dokter spesialis, lima orang perawat, delapan orang pasien, dan tiga orang manajemen rumah sakit, didapatkan faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS kelas I, II, dan III di Instalasi Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yaitu (1) Sarana (tampilan fisik), (2) Pelayanan tanggap (daya tanggap), (3) Pelayanan terbaik (kehandalan), (4) Motivasi, (5) Supervisi oleh bagian manajemen terhadap staf fungsional, (6) Proses perawatan klinis dan kualitas personil, (7) Citra atau *image*, (8) Beban kerja penyedia jasa pelayanan kesehatan, (9) Jaminan dan Kepercayaan, (10) Komunikasi dan empati, (11) Penerapan kebijakan memaksimalkan koordinasi.

Berdasarkan hasil yang ditemukan dalam penelitian ini maka beberapa saran dapat dikemukakan dari pasien, dari penyedia pelayanan kesehatan, dan dari manajemen rumah sakit. Saran dari pasien yaitu penanganan di rumah sakit lebih cepat, ramah, dan detail; komunikasi dari petugas kesehatan lebih informatif. Saran dari penyedia pelayanan kesehatan yaitu peningkatan kualitas diri masing-masing petugas kesehatan sesuai dengan profesi; komunikasi efektif ditingkatkan; standar pelayanan terpenuhi; kebijakan rumah sakit diperbaiki. Saran dari manajemen supaya komunikasi petugas kesehatan lebih ditingkatkan, komitmen untuk bekerja melakukan pelayanan harus dipegang teguh, dan jajaran direksi agar bijak dalam membuat kebijakan.

SUMMARY

This study is a qualitative research conducted at Inpatient Unit in Prof. Dr. Margono Soekarjo's Regional Hospital located in Purwokerto, the title is "The Analysis of Health Care Quality in Patients Users BPJS at Inpatient Unit in Prof. Dr. Margono Soekarjo's Regional Hospital Purwokerto".

Quality health care is one of important indispensable requirement of every person. Government works to make health care accessible to everyone by providing BPJS program. The quality of health care is becoming increasingly important for today's businesses. Health care facilities, hospitals, are required to continue to make service quality more qualified to meet the needs of patients in line with the rapid technological developments and increasingly fierce competition.

The aims of this study are to explain the factors related to the quality of patient health care services as BPJS's user at 1st, 2nd, and 3rd class in the Inpatient Unit at Prof. Dr. Margono Soekarjo Regional Hospital in Purwokerto from the patient's side, from providers (doctors and nurses), and from the side of the hospital management.

Data collection techniques that have been used were interviews, observation, and documentation. Data were analyzed qualitatively. Data analysis techniques used in this study are the reduction of data, content analysis, data presentation, and verification. The validity of the data using triangulation techniques.

The results of analysis of 23 informants were examined in this study, consisting of seven specialist doctors, five nurses, eight patients, and three hospital managements, obtained factors relating to quality of health care of the patients on BPJS 1st, 2nd, and 3rd class at Inpatient Unit in Prof. Dr. Margono Soekarjo's Regional Hospital Purwokerto: (1) Infrastructure (physical appearance), (2) Services responsive (responsiveness), (3) The best service (reliability), (4) motivation, (5) Supervision by the management section of the functional staff, (6) The process of clinical care and the quality of personnel, (7) images, (8) The workload of healthcare provider, (9) Security and Trust, (10) Communications and empathy, and (11) Implementation of policies that maximize coordination.

Based on the results found in this research, some suggestions can be noted from the patient, from health care providers, and on the advice of the hospital management of patients in hospitals are handling more fast, friendly, and detail; communication of health workers are more informative advice from a health care provider that is self improvement each health worker in accordance with the profession; effective communication be improved; service standards are met; improved hospital policy advice from the management so that health workers be improved communication, commitment to work in the service must be adhered to, and the board of directors to be wise in making policy.