

Analisis pelayanan jamkesmas ditinjau dari persepsi dan ekspektasi pasien Jamkesmas di RSUD Kota Bekasi = Analysis services of jamkesmas in terms of perception and expectation of patients Jamkesmas in RSUD Kota Bekasi

Choiroel Woestho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365184&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengkaji persepsi serta ekspektasi pasien rawat inap pengguna program Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan RSUD Kota Bekasi. Dari kelima dimensi penilaian kualitas pelayanan (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy) dapat dilihat dari nilai kesenjangan yang paling besar. Penelitian ini menggunakan metode survey dan observasi, dimana sampel yang diteliti dalam penelitian ini 100 pasien yang diambil secara judgmental sampling dari populasi sebanyak 3.818 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi sudah memuaskan, akan tetapi ada beberapa aspek dari dimensi tersebut yang menghasilkan nilai kesenjangan negatif, yaitu dimensi tangible. Untuk dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menghasilkan nilai kesenjangan positif. Untuk itu perbaikan yang perlu mendapatkan perhatian terletak pada dimensi tangible seperti kenyamanan di ruang tunggu dan kamar rawat inap serta penambahan jumlah ketersediaan tempat duduk.

<hr>

This research aims to examine the perceptions and expectations of the patients hospitalization program Jamkesmas to the quality of service in RSUD Kota Bekasi. From the five dimensions of service quality assessment (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy) can be seen from most of the gap value. The research method is a survey and observation, where the samples were examined of this study is 100 patients who were taken by judgmental sampling from a population of 3.818 patients.

The results showed that the quality of service were provided by RSUD Kota Bekasi has been satisfied, but there are several dimension that produce a negative gap, i.e. the tangible dimension. For the dimension such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy has generating a positive gap value. For the improvements that need to get attention is on tangible dimension such as convenience at the waiting area and inpatient care rooms as well as additional of availability seats.