

## ABSTRAK

Nama : Fadjrini Satriyani Komariyah  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat (Managemen Rumah Sakit)  
Judul : Analisis Persepsi Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Berdasarkan *Metode Importance Performance Analysis* di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017.

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah belum mampu memberikan pelayanan yang benar-benar diharapkan pengguna jasa, karena pelayanan yang diberikan kepada pasien belum memenuhi harapan pasien. Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kabupaten Tangerang telah melayani pasien BPJS Kesehatan sesuai dengan UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan. Seperti halnya pelayanan pasien umum, RSUD Kabupaten Tangerang berusaha memberi kepuasan kepada pasien BPJS Kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan metode survei Ekspektasi dan Kepuasan pasien terhadap 5 dimensi *Service Quality* dengan skala likert 1-5, menggunakan analisa data *Importance Performance Analysis* (I-PA). Hasil penelitian: Atribut pelayanan dengan nilai tingkat kesesuaian Ekspektasi tertinggi dan kinerja terendah pada setiap dimensi adalah 1) Dokter dan perawat teliti dalam memeriksa pasien dan Waktu menunggu giliran untuk periksa tidak lama (*Reliability*); 2) Dokter merespon setiap keluhan pasien dan Antara petugas pelayanan poliklinik dan pasien terjalin komunikasi yang baik (*Responsiveness*); 3) Tidak membedakan pelayanan antara pasien BPJS Kesehatan/ umum dan Jumlah dokter memadai (*Assurance*); 4) Perawat menanggapi keluhan pasien dan keluarganya dan Perawat dengan sabar melayani pasien (*Empathy*); 5) Ruangan, penampilan dokter, perawat bersih dan rapih dan Kondisi lingkungan sekitar aman, nyaman (*Tangible*). Saran: Sebaiknya pihak manajemen RSUD Kabupaten Tangerang 1) Melakukan penyesuaian standar pelayanan minimal waktu tunggu di Poli Penyakit Dalam; 2) Melakukan pemantauan kinerja dengan cara *Ghost Shopping* dan menerapkan kedisiplinan pada petugas kesehatan dalam menjalankan tugasnya; 3) Menjelaskan prosedur pendaftaran kepada pasien BPJS Kesehatan; 4) Meningkatkan kualitas komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien.

Kata Kunci : *Importance Performace Analysis* (I-PA), ServQual, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 101 (1985-2016)

## ABSTRACT

Name : Fadjrin Satriyani Komariyah  
Program Study : Public Health (Hospital Management)  
Title : Analysis of BPJS Patient's Perception to the Internal Clinic Services Based on Importance Performance Analysis Method in RSUD Kab. Tangerang 2017.

The majority problem that is often occur in the hospital is unable to provide services that really needed by service users, it because the services provided to patients have not met the patient's expectation. The Interna Clinic in RSUD Kabupaten Tangerang served the BPJS patients in accordance to the Act No.24 of 2011 on BPJS Kesehatan. As well as to serve the general patient, RSUD Kabupaten Tangerang try to give satisfaction to BPJS patients. This research is quantitative descriptive study, used the survey method of patient's expectation and satisfaction to the 5 dimensions of Service Quality with Likert scale 1-5, and data analysing used Importance-Performance Analysis method. Result of the research: Attribute of service with value of conformity The highest expectation and lowest performance in each dimension are 1) Doctor and nurse meticulously in checking the patient and Time waiting for check for not long (Reliability); 2) The doctor responds to any patient complaints and Between polyclinic service personnel and patients established good communication (Responsiveness); 3) No discriminating services between patient BPJS Health / general and Number of doctors adequate (Assurance); 4) Nurses respond to complaints from patients and their families and Nurses patiently serving patients (Empathy); 5) Room, doctor's appearance, clean and tidy nurses and Environmental conditions are safe, comfortable (Tangible). Suggestion: We recommend the management of Tangerang District Hospital 1) Make adjustment of minimum service standard waiting time in Poly Disease; 2) Perform performance monitoring by means of Ghost Shopping and apply discipline to health workers in performing their duties; 3) Explain the registration procedure to the patient BPJS Health; 4) Improving the quality of good communication between officers and patients.

Keywords : Importance Performance Analysis (I-PA), ServQual, Patient Satisfaction.

Reference : 101 (1985-2016)