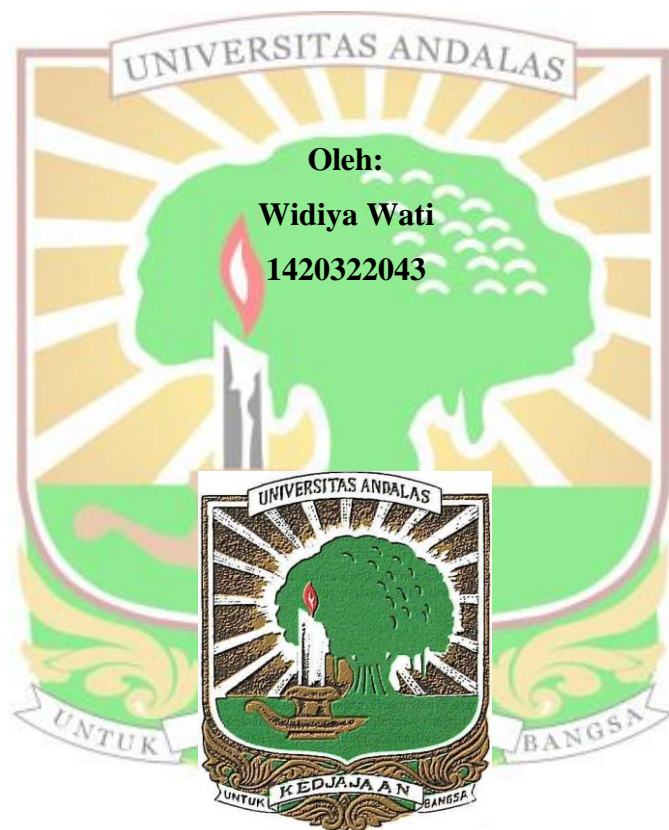


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUANG RAWAT INAP RSUD
MAYJEN H.A THALIB KABUPATEN KERINCI
TAHUN 2018**

Tesis



**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUANG RAWAT INAP RSU
MAYJEN H.A THALIB KABUPATEN KERINCI
TAHUN 2018**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana**

Universitas Andalas

Oleh:

Widiya Wati

1420322043



**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUANG RAWAT INAP RSU
MAYJEN H.A THALIB KABUPATEN KERINCI
TAHUN 2018**

Oleh Widiya Wati, No BP. 1420322043

Dibawah Bimbingan Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes., FISPH., FISCAM
dan Dr. Yurniwati, SE, Msi, Akt. CA

ABSTRAK

RSU Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci mulai bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2014, dalam penyelenggaraannya mendapat berbagai keluhan dan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan disebabkan masih ada beberapa petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melayani pasien serta fasilitas ruangan yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada pasien jaminan kesehatan nasional di ruang rawat inap.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (Indepth Interview), Focus Group Discussion (FGD) dan Telaah Dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang dari RSU Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci, 1 orang dari BPJS Kesehatan dan 6 orang dari pasien rumah sakit.

Hasil penelitian untuk komponen input, kebijakan belum tersosialisasi dengan optimal, SDM masih kurang, serta sarana prasarana di ruang rawat inap masih kurang. Komponen proses, dimensi mutu tangibility terdapat kekurangan pada fasilitas di ruang rawat inap seperti tidak adanya tirai pembatas, pendingin ruangan serta ruangan penuh sesak, dimensi mutu reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mendapat penilaian yang baik dan pada proses pengajuan klaim RS selalu terlambat setiap bulannya karena RS belum menggunakan SIMRS. Komponen output dimensi mutu Tangibility responden belum merasa puas, dimensi mutu reliability, responsiveness, assurance, empathy sudah bisa menjawab kebutuhan responden.

Disarankan, perlu adanya sosialisasi perubahan kebijakan secara tertulis, penambahan jumlah perawat, penambahan dan perbaikan fasilitas di ruang rawat inap serta pengoptimalan pengadaan SIMRS

Daftar Pustaka : 27 (1996 -2017)

Kata Kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, Jaminan kesehatan nasional

**ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY FOR NATIONAL HEALTH
INSURANCE PROGRAM IN THE INPATIENT ROOM OF
MAYJEN H.A THALIB GENERAL HOSPITAL,
KERINCI REGENCY
YEAR 2018**

By Widiya Wati, No BP. 1420322043

*Under the guidance of Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes., FISPH., FISCAM
and Dr. Yurniwati, SE, Msi, Akt. CA*

ABSTRACT

Mayjen H.A Thalib Hospital, Kerinci Regency has began working with BPJS Kesehatan since 2014, in the implementation of receiving various complaints and dissatisfaction of patients with services provided because there are still some hospital staff who are less friendly in serving patients and inadequate room facilities. The purpose of this study was to analyze the quality of health services in patients with national health insurance in the inpatient room.

The type of research used is a qualitative study by conducting in-depth interviews (Indepth Interview), Focus Group Discussion (FGD) and Document Studies. The informants in this report were thirteen persons from hospital employee, one person from BPJS Kesehatan and six persons from hospital patients.

The results of research is for the input component, policies have not been socialized optimally, human resources and infrastructure facilities in the inpatient room are still lacking. Process components, tangibility quality dimensions are lacking in facilities in the inpatient room such as the absence of limiting curtains, overcrowded air conditioners and rooms, quality reability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions get good ratings from respondents and always late in filing hospital claims every month because the hospital has not used SIMRS. Output component of the Tangibility quality dimension of the respondent has not been satisfied, the dimensions of quality reability, responsiveness, assurance, empathy have been able to answer the respondent's needs.

It is recommended to do socialize policy changes in writing, increase the number of nurses, procure and repair facilities in the inpatient room and optimize SIMRS procurement.

Bibliography : 27 (1993 - 2017)

Keywords : Health Service Quality, National Health Insurance