

**Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit
Tandun Kabupaten Kampar**

ABSTRAK

RIKA HERMAWANTI

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ,Pasien BPJS, dan Rumah Sakit Tandun

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mencoba mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS pada Rumah Sakit Tandun. Dalam hal ini masih terdapat fenomena dan permasalahan mengenai jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas, sehingga menyebab kurangnya kepedulian terhadap pasien karena lebih banyak jumlah pasien dibandingkan dengan jumlah tenaga kerja dan jumlah fasilitas yang terbatas. Hal tersebut mempengaruhi Sumber Daya Manusia yang tersedia. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode Deskriptif, dengan teknik analisa data kuantitatif di bantu dengan wawancara. Populasi dalam penelitian ini diambil dari para pasien yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang didapatkan melalui kunsioner dan wawancara sedangkan data sekunder berupa dokumentasi atau peraturan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Rumah Sakit Tandun. Setelah melalui proses penelitian dan penyajian serta analisis data, dapat disimpulkan bahwa pelayanan rawat inap pasien BPJS pada tiap tingkatannya di Rumah Sakit tandun yang terdiri dari akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kompetensi teknis, keamanan, kenyamanan dan kontinuitas dalam kategori yang Cukup Baik. Namun kenyataan masih terdapat beberapa hambatan dalam Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan pasien BPJS dalam hubungan antar manusia seperti jumlah Sumber Daya Manusia terbatas, dari segi efektifitasnya masih belum optimal dalam memberika pelayanan kepada pasien dan jumlah fasilitas yang tersedia masih jauh dibawah rata-rata. Hal ini dapat dilihat dari jumlah tempat tidurnya sedikit, alat-alat medis yang terbatas, karena jumlah tenaga kerjanya yang menangani, sehingga menghambat perkembangan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang masih tergolong kurang memadai serta kompetensi para medis yang masih tergolong kurang memadai dan keramah tamahannya. Sehingga dapat disarankan kepada Rumah Sakit Tandun Kabupaten Kampar untuk dapat melengkapisarana dan prasarana, serta kelengkapan penunjang semua pelayanan rawat inap pada pasien BPJS sehingga dapat dijadikan pelayanan menjadi lebih baik.

Study of Quality of Patient Health Service BPJS At Kampar Tandun Hospital

ABSTRACT

RIKA HERMAWANTI

Keywords: The Quality Of Service, The Patient BPJS , And Hospital Tandun

This study was conducted with the aim to try to describe the quality of health services BPJS patients at Tandun Hospital. In this case there are still phenomena and problems concerning the limited number of Human Resources, thus causing a lack of concern for patients due to the greater number of patients compared to the number of labor and the limited number of facilities. It affects the available Human Resources. This research was conducted by using the method of Descriptive, with quantitative data analysis technique in assist with interview. Population in this study was taken from the patients who are not satisfied with the quality of hospital services. Types of data collected include primary data and secondary data, primary data is data obtained through questioner and interviews while secondary data in the form of documentation or regulations relating to the duties and functions of Tandun Hospital. After going through the process of research and presentation and data analysis, it can be concluded that the patient care service of BPJS patients at each level in Tandun Hospital consist of access to services, effectiveness, human relations, efficiency, technical competence, security, comfort and contiguity in category Good Enough. However, there are still some obstacles in the study of the quality of health services of BPJS patients in human relationships such as the number of limited human resources, in terms of effectiveness is still not optimal in providing services to patients and the number of facilities available is still far below the average. This can be seen from the number of beds a little, limited medical equipment, because the number of workers who handle, thus hampering the development of the quality of hospital services. It can be concluded that the facilities and infrastructure are still relatively inadequate as well as the competence of the medics are still classified as inadequate and hospitality. So that can be suggested to Tandun Hospital Kampar regency to be able to complete and infrastructure, and supporting all inpatient services in patients BPJS so it can be a better service.