

ABSTRAK

Pada saat ini jaminan kesehatan telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Di Indonesia jaminan kesehatan masyarakat diatur oleh pemerintah melalui UU no 40 tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional dan melalui UU no 24 tahun 2011 yang menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Namun masih banyak persoalan yang terjadi di rumah sakit terkait dengan pelayanan pasien yang menggunakan BPJS seperti aktivasi kartu, pemilihan faskes dan juga sistem rujukan. Selain itu ditambah lagi di kabupaten Temanggung hanya terdapat sedikit fasilitas rumah sakit dan memiliki rasio dokter yang cukup tinggi sehingga beban tenaga medis cukup berat sedangkan rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya. Untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Temanggung digunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) Servqual (Service Quality), dan IPA (Importance Performance Analysis). Metode CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, metode Servqual untuk mengetahui gap antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan dan metode IPA untuk meningkatkan atribut yang dirasa masih belum memenuhi harapan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI, kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Temanggung mendapatkan nilai 80,8 % yang termasuk kategori baik. Hasil perhitungan Servqual didapatkan hasil gap -0,09 yang artinya pelayanan yang diberikan sedikit dibawah harapan dari pasien. Sedangkan untuk gap pada tiap dimensi pelayanan didapatkan hasil yaitu dimensi bukti fisik (tangible) bernilai gap 0.11, dimensi kehandalan (reliable) bernilai gap -0,18, dimensi daya tanggap (responsiveness) bernilai gap -0.16, dimensi jaminan (assurance) bernilai gap 0.15, dan dimensi empati (empathy) bernilai gap -0.01. Untuk perhitungan IPA pada Kuadran 1 terdapat 4 atribut. Kuadran 2 terdapat 6 atribut, kuadran 3 terdapat 7 atribut dan kuadran 4 terdapat 3 atribut. Solusi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan yaitu Melakukan briefing dan pengawasan kepada karyawan dan staff agar menjalankan standar operasional pelayanan yang ada, mengadakan pelatihan berupa simulasi kepada karyawan dan staff dalam menghadapi kondisi tertentu dan mengalihkan sumber daya dari atribut pada kuadran 4 yang dinilai kurang penting dan sudah melebihi harapan pasien untuk menambah loket agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan responsif sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama

Kata Kunci : IPA, Kualitas Pelayanan, Servqual, Rumah sakit, CSI