

INTISARI

JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan program untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Diharapkan dengan adanya JKN dapat meringankan beban pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menggunakan asuransi. Upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat adalah adanya BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional.

Metode penelitian yang digunakan merupakan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilakukan pada 100 pasien rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuesioner 5 dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy* yang sudah diuji validitas dan uji reliabilitas. Kualitas pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dideskripsikan menggunakan *Skala Likert* dan dianalisis menggunakan *Diagram Kartesius*.

Hasil penelitian pasien JKN pada rawat jalan berdasarkan Gambaran kualitas menunjukkan bahwa *tangibles* (80,2%) sangat berkualitas, *reliability* (78,8%) sangat berkualitas, *responsiveness* (75,9%) sangat berkualitas, *Assurance* (84,3%) sangat berkualitas, dan *empathy* (83,9%) sangat berkualitas. Secara keseluruhan dari kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan penilaian pasien termasuk dalam kategori sangat berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata dari 5 dimensi diperoleh (80,6%).

Kesimpulan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pasien rawat jalan dapat dinyatakan sangat berkualitas dan perlu dilakukan beberapa perbaikan atau mendapat prioritas utama pada beberapa pernyataan.

Kata Kunci : Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, JKN, Skala Likert, Diagram Kartesius

ABSTRACT

Background: *Jaminan Kesehatan Nasional* (National Health Insurance) is a program to guarantee the health of the community as a whole. Hopefully with the existence of JKN can alleviate the burden of financing public health services by using insurance. The effort that has been done by the government in providing health insurance is by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). The research aimed to determine the quality of outpatient service of Sultan Agung Semarang Islamic Hospital in the Era of National Health Insurance

Method: The analytic observational cross sectional in 100 outpatient attending Sultan Agung Islamic Hospital between February ,13 and 16 2018. A five dimensional questionnaire tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which have been tested for validity and reliability test was administrated to assess the service quality of Sultan Agung Semarang Islamic Hospital described using Likert Scale. The data were analyzed using Cartesian Diagram.

Result: the Tangibles (80.2%), Reliability (78.8%), Responsiveness (75.9%), Assurance (84.3%), and Empathy (83.9%) were highly qualified. Overall, the quality of service based on 5 dimensions of outpatient of Sultan Agung Islamic Hospital in Semarang based on patient's assessment included in the category of highly qualified. Mean of five dimation was 80.6%.

Conclusion: the quality of outpatient care service at Sultan Agung semarang Islamic Hospital were highly qualified.

Keywords: Outpatient, Service Quality, JKN, Likert Scale, Cartesian Diagram