

Abstract

Background : The high cost of health increasingly makes it difficult for the public to improve health services. One method that can be used in health care is by using insurance. Efforts have been made in providing health services as well as BPJS Health with one of its programs is the National Health Insurance (JKN). This study aimed to analysis of service quality in inpatients class III in 2018 at Sultan Agung Islamic Hospital in BPJS era.

Method : An analytic observational study with ross sectional design was conducted on 98 in-hospitalized at least 1 day in class III ward covered by JKN (PBI and non PBI). A questionnaire was administrated to assess service quality in inpatients class III in 2018 at Sultan Agung Islamic Hospital in BPJS era, the data was analyzed using Likert Scale and Cartesian Diagram.

Result : The results of the JKN patient study in third class hospitalization were 15 in the highly qualified category and 5 statements in the quality category. qualified. Mean value of the 5 dimensions was high quality (79%).

Conclusion : The service quality in inpatient class III Sultan Agung Islamic Hospital was highly qualified.

Keywords: Service Quality, National Health Insurance (JKN), Class III hospitalization, Cartesian diagram, Likert Scale

INTISARI

Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan yaitu dengan menggunakan asuransi. Upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya BPJS Kesehatan dengan salah satu programnya yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional.

Penelitian yang digunakan merupakan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilakukan pada 98 pasien rawat inap kelas III, peserta JKN (PBI dan non PBI) yang telah mendapat perawatan minimal 1 hari, bersedia diwawancarai, dan pasien usia di bawah 15 tahun diwakili oleh orang tua atau keluarga (bila ada). Instrument penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III dianalisis dengan menggunakan *Skala Likert* dan *Diagram Kartesius*.

Hasil penelitian pasien JKN pada rawat inap kelas III terdapat 15 pernyataan dalam kategori sangat berkualitas dan 5 pernyataan dalam kategori berkualitas. Secara keseluruhan dari kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan penilaian pasien termasuk dalam kategori sangat berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan rata-rata dari 5 dimensi diperoleh (79%).

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

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, JKN, rawat inap kelas III, *Diagram Kartesius*, *Skala Likert*