

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan BPJS Kesehatan khususnya untuk pasien yang sedang melakukan rawat jalan dengan spesifikasi penderita penyakit berat seperti jantung, diabetes militus dan hipertensi pada RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta.

Pada penelitian ini pengukuran kinerja pelayanan menggunakan konsep yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Indikator dari konsep tersebut adalah *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Competence* (Kompetensi), *Courtesy* (Kesopanan), *Credibility* (Kredibilitas), *Security* (Keamanan), *Access* (Akses), *Communication* (Komunikasi), *Understanding the customer* (Pengertian).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan populasi yaitu pasien BPJS Kesehatan yang sedang melakukan rawat jalan dengan spesifikasi penderita penyakit berat seperti jantung, diabetes militus dan hipertensi pada RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel sesuai dengan ketentuan dalam Kep.Men.PAN No 25 Th 2015.

Hasil dari penelitian ini adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUP Dr Sardjito Yogyakarta adalah 72,5 artinya mutu pelayanan dinilai Baik. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan sesuai dengan hasil digram kartesius adalah Ketampakan fisik, kondisi kebersihan, Kecakapan Petugas dalam Melayani Pasien, Penanganan Keluhan dan Komplain Secara Cepat dan Tepat, Kompetensi, dan Kemampuan Petugas dalam Melayani Pasien. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan pelayanannya adalah Kelengkapan alat medis, Kondisi Fisik Ruang Rawat, Kesopanan, Etika petugas dalam memberikan pelayanan, Keramahan dalam memberikan pelayanan, Perlakuan pada pasien, Reputasi penyelenggara BPJS Kesehatan, Keamanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pasien dalam mekanisme yang dilakukan, Jaminan kesesuaian perawatan sesuai dengan standart (tidak menyebabkan malpraktik), dan jaminan kesesuaian penanganan dengan hasil pemeriksaan yang benar dan akurat.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan, *Service Quality* (SERVQUAL).

## ABSTRACT

The purpose of this research is to discover and describe the satisfaction health service index especially BPJS at RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta with specifications patients in pursuance outpatient with severe disease such as heart disease, diabetes mellitus and hypertension.

In this research, general concept was used to measure the quality of service that is Service Quality (SERVQUAL) by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990). Indicators of the concepts is Tangible (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer (the understanding).

The methods used in this research is quantitative methods, and the population is outpatient health service of BPJS with severe disease specification such as heart disease, diabetes mellitus and hypertension at RSUP Dr Saerdjito Yogyakarta. Sampling technique in accordance with the provisions of Kep.Men.PAN No. 25 2015.

The results of the satisfaction index value research for Health service BPJS at RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta is 72,5 that means the quality of service was rate Good. The main priority element service that must be upgraded accordance from the results of Cartesian Diagram is Physical Visibility, Hygiene Conditions, Officer Proficiency in Serving Patients, Quickly and Precisely Complaints Handling, Competence, and The Officers Ability for Serving Patients. While the service elements that niteed to be maintained for service is Completeness of Medical Tools, Courtesy, Ethical Officers in Providing Service, Affability in Services, The Treatment for Patients (a square deal), The Reputation of BPJS Health Service, Safety, The Guarantee Security and Safety Mechanism, The Guarantee of Conformity in Accordance with Standard Medical Treatment (not involve malpractice), and The Guarantee of Suitability Medical Handling with the Examination.

**Keywords: Community Satisfaction, Health Service Quality, BPJS, Service Quality (SERVQUAL).**