ABSTRAK

Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk mengunakan BPJS. Keluhan dan bukti dampak dari buruknya kualitas jasa BPJS dapat dilihat dari salah satu kasus yang terjadi di rumah sakit daerah sleman yaitu RS Panti Nugroho. Sebagian masyarakat miskin peserta BPJS masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, uang muka, obat, biaya dan layanan rumah sakit lainya. Kondisi diatas merupakan penyebab kemungkinan penurunan jumlah pasien BPJS di RS. Panti Nugroho. Berdasarkan data yang di dapat dari website RS. Panti Nugroho terdapat penurunan jumlah pasien BPJS data pada tahun 2015 menunjukan penurunan jumlah BPJS mencapai 20 %. Dengan menggunakan metode Servqual-IPA (Importance Performance Rating) untuk mengetahui faktor atau atribut yang menjadi faktor penurunan jumlah pasien BPJS berdasarkan 5 dimensi Berdasarkan analisa gap Servqual dapat diketahui bahwa gap terbesar terletak pada dimensi Tangibles yaitu sebesar -0.81 menyusul Empathy 0,04 dan kemudian Realiability sebesar 0.02, sementara Responsiveness dan Assurance adalah sebesar 0.05 dan 0.01. Hal ini membuktikan bahwa dimensi yang menjadi prioritas dalam perbaikan adalah Tangibles dan Responsivenes seluruh kriteria penilaian memiliki gap negatif, dengan GAP tertinggi -0,83 berada did dimensi Tangible yang berarti peserta BPJS tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh RS Panti Nugroho dan dari diagram analisis IPA dapat diketahui terdapat 5 atribut di kuadran 1 yang harus diprioritas untuk ditingkakan kualitas pelayanannya oleh RS. Panti Nugroho

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS, Servqual, Impotance Performance Rating, GAP