

## ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dan tugas yang harus dilaksanakan oleh negara. Pelayanan publik bidang kesehatan tentu menjadi salah satu prioritas negara untuk menyediakan kebutuhan dasar kesehatan perorangan atau masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk menjamin perlindungan kesehatan dasar tersebut adalah dengan menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional sejak tahun 2014 bagi masyarakat yang membayar iuran maupun iurannya dibayar oleh pemerintah. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di RSUD Dr. M. Soewandhie Kota Surabaya.

Pada penelitian ini dalam melihat kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Access*. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif dan tipe deskriptif. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* melalui *key informan* dilanjutkan dengan teknik *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada teknik pemeriksaan dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam rangka menjamin perlindungan kesehatan bagi peserta BPJS sudah baik. Namun masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki seperti ketersediaan fasilitas atau sarana pendukung pelayanan pada pasien baik di rawat jalan, rawat inap maupun IGD, penambahan tenaga medis, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Kemudian terdapat faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dimana faktor kemampuan pegawai dan faktor perilaku kerja pegawai menjadi faktor pendorong kualitas yang baik. Sementara faktor sistem pelayanan dan faktor kebijakan yang menjadi faktor penghambat kualitas yang baik di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS

**ABSTRACT**

*Public service is one of the obligations and tasks that should be implemented by the state. Public services in health certainly become one of the state priority to provide basic health needs for personal or society. One of the government's efforts to ensure basic health protection is to implement Jaminan Kesehatan Nasional Programme (JKN) since 2014 for the people who pay dues and the people that had been paid by government. The research problems is how the service quality of Jaminan Kesehatan Nasional Programme (JKN) and the factors that affect the service quality in RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.*

*In this research about service quality of Jaminan Kesehatan Nasional Programme (JKN) used six dimensions of service quality i.e. Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Access. This research used qualitative methods and the research type is descriptive. Researcher choose the informant by using purposive sampling technique with key informant and snowball sampling technique. Data collected through in-depth interview, observation, and documentation. Data analysis used data reduction, data display, and drawing conclusion. To verify the validity of the data used triangulation technique.*

*Based on the research results that had been obtained indicate that the service quality of Jaminan Kesehatan Nasional Programme (JKN) in order to ensure health protection for the participants of BPJS showing the good result. But there are few aspects that need to be improved such as facility to support health service in each installation of RSUD Dr. M. Soewandhie , add more medical personnel, and increasing accuracy and speed of service time. Then, there is supporting factors and resistor factor in service quality. Personnel competence and personnel behavior to doing work are become supporting factors to create the good service quality. While service system and policy factor are become resistor factor to create the good service quality in RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.*

*Keywords : Service Quality, Jaminan Kesehatan Nasional Programme, BPJS*