

ABSTRAK

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh public (masyarakat) dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap warna Negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan dengan baik. Sebagai salah satu upaya mengentaskan kemiskinan pemerintah melalui Departemen Kesehatan sejak tahun 2005 membuat program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Permasalahan dalam yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi penerima bpjs di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan bagi penerima program BPJS Kesehatan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang merupakan rumah sakit naungan pemerintah setempat dan menjadi rujukan pasien BPJS. Peneliti menggunakan teknik pemilihan informan purposive sampling. Peneliti memakai analisa “kualitatif” yaitu merupakan data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka.

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat enam dimensi pada kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: (1) *Tangibles* (buktifik) (2) *Responsiveness* (dayatanggap) (3) *Competence* (Kompetensi) (4) *Credibility* (Kredibilitas) (5) *Access* (Akses) (6) *Communication* (Komunikasi)

Kata Kunci : Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Jaminan Kesehatan

ABSTRACT

One of the Government's main task is to provide services. Public service is the fulfillment of the public (society) and to improve the welfare of the community. These services are including health community services. Every citizen has the right to good health care. As one of the efforts to reduce poverty, the government through the Ministry of Health since 2005, making health insurance program for the poor community. The research means to find the customers quality of health services for a health card recipients at RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Location of the study conducted in Gresik Ibnu Sina General Hospital, which is one BPJS patient referral hospital. Researchers used a technique with purposive sampling informant election, then developed with snowball sampling technique, the researchers used an analysis "qualitative" is an emerging data intangible words and not a series of numbers.

The conclusion of this study, there are six aspect of the quality of health care:

(1) Tangibles (2) Responsiveness (3) Competence (4) Credibility (5) Access (6) Communication

Keywords: Public Service, Service Quality, Health Services Security