

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sebuah pelayanan publik yang ada di Indonesia. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat yang ada di seluruh Indonesia. Salah satu program kesehatan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Penelitian ini disajikan untuk menjawab dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *access*. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif, bertempat di Rumah Sakit Universitas Airlangga.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik dan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan lagi dan diperbaiki seperti fasilitas sarana pendukung di rawat jalan, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan di bagian poli, dan jam kunjung bagi pasien di pelayanan rawat inap.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Rumah Sakit Universitas Airlangga