

ABSTRAK

Berani Tegar (2023), **Analisis Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit *Handless Vereeniging Amsterdam* Kecamatan Pare Kabupaten Kediri.** (Dibimbing oleh Dr. Suwarno, M.Si dan Dra. Fauziah Hanum, M.Si)

The purpose of this study was to describe and analyze the quality of service for patients using BPJS Kesehatan at HVA Toeloengredjo Pare Hospital, as well as supporting and inhibiting factors for the quality of service for patients using BPJS Kesehatan at HVA Toeloengredjo Hospital. The research method used by researchers is qualitative research, using data collection techniques including interviews, observation and documentation. The results of the study indicated the supporting factors (1) Socialization was held to all officers related to BPJS Kesehatan. (2) Providing information about BPJS Health in the form of posters and pamphlets so that patients and their families understand BPJS information. (3) Adequate facilities are provided. While the inhibiting factors are (1) the attitude of the people who tend to be indifferent to the socialization organized by the hospital or the insurance administering body. (2) There has been no training since 2016.

Keywords: Analysis, Service, Health BPJS

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RS HVA Toeloengredjo Pare, serta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pasien pengguna BPJS Kesehatan di RS HVA Toeloengredjo. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor pendukung yaitu (1) Sosialisasi dilakukan kepada seluruh petugas yang terkait dengan BPJS Kesehatan. (2) Memberikan informasi tentang BPJS Kesehatan dalam bentuk poster dan pamflet agar pasien dan keluarganya memahami informasi BPJS. (3) Tersedia fasilitas yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya adalah (1) sikap masyarakat yang cenderung acuh terhadap sosialisasi yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit atau badan penyelenggara asuransi. (2) Tidak ada pelatihan sejak tahun 2016.

Kata Kunci: Analisis, Pelayanan, BPJS Kesehatan