

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP PERMATA SUKARAME BANDAR LAMPUNG KEPADA PENGGUNA BPJS KESEHATAN**

**Oleh**

**ZAKIYAH HANDAYANI**

Pemerintah sebagai penyelenggara negara merupakan elemen utama dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program JKN. Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah puskesmas, namun selama ini dalam pelayanan kesehatan masih seringkali mengandung keluhan dalam pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame kepada Pengguna BPJS Kesehatan berdasarkan delapan mutu pelayanan kesehatan menurut L.D. Brown dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu pengguna BPJS Kesehatan yang sedang berobat di Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket yang diberikan kepada 98 responden pengguna BPJS Kesehatan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Permata Sukarame Bandar Lampung kepada pengguna BPJS Kesehatan adalah baik. Berdasarkan 26 sub indikator yang digunakan menunjukkan 21 sub indikator adalah baik dan empat sub indikator adalah tidak baik. Sub indikator yang menunjukkan hasil tidak baik yaitu: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang berbelit-belit; jalan menuju lokasi puskesmas; puskesmas belum mengadakan penyuluhan dan kegiatan kesehatan; dan fasilitas seperti parkir dan ruang tunggu yang tidak aman.

Kata kunci: kualitas pelayanan kesehatan, pengguna BPJS Kesehatan