

## **ABSTRACT**

### **QUALITY OF COMMUNITY HEALTH SERVICES INPATIENT KATIBUNG SOUTH LAMPUNG TO PARTICIPANTS OF NATIONAL HEALTH INSURANCE PROGRAM IN THE HEALTH SERVICE LEVEL I / BASIC**

**By**

**Randy Mase Bustami**

Health services performed by Sub-District Community Health Center Inpatient Katibung South Lampung Regency has the potential to improve the welfare of the community in terms of health compared to the first Katibung District health centers that do not have adequate health facilities. but in health care is not optimal, is seen in the lack of socialization and still many people in the village built Katibung Inpatient Health Centers who do not know the existence of this clinic.

The purpose of this study was to determine the quality of inpatient Health Center services Katibung South Lampung Regency to the participants of the National Health Insurance program in Health Care level I/basic using Method Combination of the model order of discovery Quantitative and Qualitative analysis (*Sequential Explanatory Design*).

The results of this study showed that based on ten indicators measuring the quality of health care, six indicators covering Effectiveness, Efficiency, Safety, Comfort, Information, and Timeliness entered the class interval Not Qualified category with mean score of 31,2. Followed by the Qualitative Data As in fact the health center employee performance, and differences in health services performed by nurses with each other. Respondents who complained about patient data system is fast enough, the ceiling of the building was broken and respondents complained about the lack of seating in this health center.

In the next fact of respondents said that an explanation of the information services provided are still poorly understood and is still on the opinions of respondents who previously complained about the length of the data collection process to obtain services. It can be stated that the results of measurements of quality of healthcare to patients by the participants of the National Health Insurance Health Center inpatient Katibung South Lampung Regency Not Qualified.

Keywords: Quality of Health Services, National Health Insurance Participants

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS RAWAT INAP KATIBUNG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN KEPADA PESERTA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM PELAYANAN KESEHATAN TINGKAT I/DASAR**

**Oleh**

Randy Mase Bustami

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas Rawat Inap Kecamatan Katibung Kabupaten Lampung Selatan memiliki potensi untuk memperbaiki tingkat kesejahteraan masyarakat dalam hal kesehatan dibandingkan dengan Puskesmas Kecamatan Katibung pertama yang tidak memiliki fasilitas kesehatan memadai. namun pada pelayanan kesehatannya belum optimal, ini terlihat pada kurangnya sosialisasi dan masih banyaknya masyarakat di Desa binaan Puskesmas Rawat Inap Katibung yang belum mengetahui keberadaan puskesmas ini.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Katibung Kabupaten Lampung Selatan kepada peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional dalam pelayanan kesehatan tingkat I/dasar dengan menggunakan Metode Penelitian Kombinasi model urutan penemuan analisis kuantitatif dan kualitatif (*Sequential Explanatory Design*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan kesepuluh indikator pengukuran kualitas pelayanan kesehatan, enam indikator yang meliputi Efektifitas, Efisiensi, Keamanan, Kenyamanan, Informasi, dan Ketepatan Waktu masuk dalam interval kelas kategori Tidak Berkualitas dengan rerata skor 31,2. Diikuti dengan data Kualitatif Seperti pada fakta mengenai kinerja pegawai Puskesmas, dan perbedaan layanan kesehatan yang dilakukan oleh perawat yang satu dengan yang lainnya. Responden yang mengeluhkan sistem pendataan pasien yang kurang cepat, adanya bangunan yang langit-langitnya rusak dan responden mengeluhkan kurangnya tempat duduk yang ada di Puskesmas ini.

Pada fakta berikutnya responden mengatakan bahwa penjelasan mengenai informasi layanan yang diberikan masih kurang dipahami dan masih mengenai pendapat responden yang sebelumnya mengeluhkan lamanya pendataan pada proses mendapatkan layanan. Maka dapat dinyatakan bahwa hasil dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional oleh Puskesmas Rawat Inap Katibung Kabupaten Lampung Selatan Tidak Berkualitas.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Peserta Jaminan Kesehatan Nasional**