

## ABSTRAK

### EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN GRATIS (Studi Kasus di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung)

Oleh

Bella Puspita Dwi Ranti

Pemerintah Kota Bandar Lampung membuat suatu kebijakan tentang pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Bandar Lampung dalam hal mengatasi biaya kesehatan dengan melakukan pembebasan biaya yang dibayarkan oleh pemerintah kota berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 24 Tahun 2014 tentang petunjuk pelaksanaan program pelayanan kesehatan masyarakat kota pada fasilitas kesehatan. Namun pada pelaksanaannya keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih terjadi terutama pelayanan bagi pasien pemegang kartu BPJS. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung dan tingkat kepuasan pasien jamkeskot dan kis terhadap dimensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah *mixed methods*, metode kombinasi antara metode kualitatif dan kuantitatif, berfokus pada model evaluasi kebijakan output dan outcome, menggunakan teknik pengumpulan data dengan interview dan survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan kesehatan gratis sudah berjalan, ditunjukan dengan kemampuan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung melayani pasien sebanyak 10.776 untuk pasien rawat jalan dan 2.272 untuk pasien rawat inap dan rumah sakit juga memiliki kemampuan menyerap anggaran untuk pasien jamkeskot dan kis T.A 2015/2016 adalah sebesar Rp. 7.650.452.301, T.A 2016/2017 adalah sebesar Rp. 9.275.343.500, T.A 2017/2018 adalah sebesar Rp. 8.280.553.406. Dana ini sebagai bentuk klaim (Obat, Dokter, Sarana dan Prasarana) kesehatan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung yang sudah diterima dengan bentuk dana klaim. Selanjutnya untuk tingkat kepuasan pasien jamkeskot dan kis pada dimensi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien jamkeskot dan kis pada 5 dimensi pelayanan kesehatan berada pada kategori puas.

Kata Kunci : Kebijakan, Pelayanan, Kesehatan, Masyarakat.

## ABSTRACT

### FREE HEALTH SERVICE POLICY EVALUATION (Case Study at Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Regional General Hospital)

By

Bella Puspita Dwi Ranti

Bandar Lampung City Government has made a policy about health service to the citizen of this city in term of overcome the cost of health services by doing fee discharge which was paid by the city government according to the Mayor Regulation number 24 of 2014 about instruction for implementing health service programs of health facilities. But in its implementations of programs, there are still some complaints about it , especially from BPJS card holders. The purpose of this research is to find out about the free health service policy at the Regional General Hospital Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung and the satisfaction level of Jamkeskot and Kis patients for the dimensions and quality of health services at the Regional General Hospital Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. The type of research used by researchers is the mixed methods, method a combination of qualitative and quantitative methods, focusing on the output and outcome policy evaluation models, using data collection techniques with interviews and surveys. The results showed that the free health service policy had been implemented, as indicated by the Hospital's ability to serve 10,776 patients for outpatients and 2,272 for inpatients and hospitals also had the ability to absorb the budget for Jamkeskot patients as much as T.A 2015/2016 Rp. 7.650.452.301, T.A 2016/2017 Rp. 9.275.343.500, T.A 2017/2018 Rp. 8.280.553.406 This fund as a form of claim (Medicine, Doctor, Facilities and Infrastructure) health Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung which has been accepted as a claim fund. Furthermore, for the satisfaction level of Jamkeskot and Kis patients on the dimensions of the quality of health services at the Regional General Hospital Dr. A. Dadi Tjokrodipo, showed that the satisfaction level of Jamkeskot and Kis patients in the 5 dimensions of health services was in the satisfied category.

Keywords: Policy, Service, Health, Society.