

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT SEBAGAI PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN

(Studi kasus di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan
Batu Selatan)

Paridah Hanum

12.852.0004

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

ABSTRAK

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia dengan harapan dapat memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan yang terstandar bagi pesertanya di seluruh jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba bagi peserta BPJS kesehatan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Hasil Penelitian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba terhadap peserta BPJS kesehatan diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yakni dikenal dengan *ServQual*, yaitu: *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan) *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati) dan *tangible* (berwujud). Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba telah mendapatkan penilaian yang cukup baik berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Puskesmas, BPJS

QUALITY OF SERVICE AS A PUBLIC HEALTH AGENCY OF PARTICIPANTS ORGANIZERS SOCIAL SECURITY (BPJS) HEALTH

(Studi kasus di Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan)

Paridah Hanum

12.852.0004

**Public Administration Studies Program , Faculty of Social Sciences and Political science
University Medan Area**

ABSTRACT

In Law No. 36 of 2009 explaining that health is good health, both physically, mentally, spiritually and socially to enable more people to live socially and economically productive. And has also been established that every person has the right to obtain medical care. Hence, every element of society, both the individual, the family, are entitled to on health care and the government is responsible to plan, organize, organize and supervise the implementation of equitable and affordable health community. Social Security Agency (BPJS) health is a public legal entity that serves up a program of health insurance for all Indonesian people, including foreigners who work at least 6 months in Indonesia with the hope to provide ease of access to health services are standardized for participants across the entire network guarantee facility public health.

The purpose of this study was to determine the quality of health services in sub-district Puskesmas Aek Batu Torgamba for participants BPJS health. The approach used in this study is qualitative descriptive, collecting data through interviews, documentation and observation to obtain the necessary data about how the quality of health services at the health center.

Research on the quality of health services in Puskesmas Aek Batu District of Torgamba against participants BPJS health was measured using five dimensions of service quality that is known by ServQual, namely: responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible. Services performed by the sub-district Puskesmas Torgamba Aek Batu has gained a pretty good assessment is based on five assessment indicators used.

Keywords: Quality of Service, Community Health Center, BPJS