

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RSUD KABUPATEN NATUNA
TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) TAHUN 2021**

**Oleh
Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013**

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tahun 2021, menghadapi sejumlah masalah, yakni kurangnya pelayanan yang didapatkan seperti lambatnya layanan yang diterima, fasilitas yang masih terbatas, dan kurangnya ketersediaan obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna. peneliti menggunakan teori dari Zeithaml dkk (Hardiyansyah 2018: 63) untuk mengukur kualitas pelayanan publik ada 5 dimensi yaitu, Reability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian skripsi ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan di RSUD Natuna tahun 2019-2021 dengan total 7478. Sedangkan dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin, dengan jumlah margin eror yang ditoleransi 10%. Dengan jumlah sampel peneliti yang didapatkan sebanyak 99 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Analisa data menggunakan kuesioner yang di sebarakan dengan mengujinya melalui uji validasi dan uji reabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kabupaten Natuna Terhadap Pasien BPJS tahun 2019-2021 berada pada interval 61%-80% dengan jumlah nilai 67,61%. Dimana nilai tersebut berkategori **baik**.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayana, RSUD Natuna.

**QUALITY OF HEALTH SERVICES OF NATUNA REGENCY HOSPITAL
FOR PATIENTS OF SOCIAL SECURITY IMPLEMENTING AGENCY
(BPJS) YEAR 2021**

**By
Wanda Sumiwati
NIM. 180565201013**

Abstract

Fair and impartial medical care is one way to realize everyone's right to health. In the era of the National Health Insurance (JKN), all Indonesians registered with the Social Security Administration (BPJS) are entitled to health benefits. This is an effort by the Indonesian government to realize the right of individuals to the health of the Indonesian people. As for the formulation of the problem in the study, how is the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS patients. The purpose of this study was to measure the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS patients at the Natuna District General Hospital. researchers use the theory of Zeithaml et al (Hardiyansyah 2018: 63) to measure the quality of public services there are 5 dimensions, namely, Reability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy). The research method used by the researcher in this thesis research is a quantitative research method. The population in this study is the number of BPJS Kesehatan participant patients at the Natuna Hospital in 2019-2021 with a total of 7478. Meanwhile, in determining the sample, the researcher uses the slovin formula, with a tolerable margin of error of 10%. With the number of samples of researchers obtained as many as 99 respondents. In this study, researchers used data analysis techniques using questionnaires distributed by testing them through validation tests and reliability tests. The results showed that the results of the research on the quality of health services at the Natuna District Hospital for BPJS Patients in 2019-2021 were in the 61%-80% interval with a total value of 67.61%. Where the value is categorized as good.

Keywords: *public service, service quality, Natuna Hospital.*