

## **ABSTRAK**

### **Tinjauan Proses Pelayanan Kesehatan Melalui BPJS pada Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Padang.**

**Oleh: Govi Novendra**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Puskesmas Dadok Tunggul Hitam merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kota Padang dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah kerja Kecamatan Kota Tengah. Berdasarkan Laporan Tahunan 2018, jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Dadok Tunggul Hitam sebanyak 33.408 jiwa yang terdiri dari 16.689 jiwa laki-laki dan 16.719 jiwa perempuan. Penelitian ini membahas mengenai Proses Pelayanan Kesehatan Melalui BPJS pada Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Di Kota Padang. Analisis dan pembahasan penelitian ini menggunakan metoda deskriptif.

Hasil yang diperoleh yaitu, dalam proses pelayanan kesehatan BPJS pada Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Kota Padang melalui tahapan : mendaftarkan identitas pasien meja registrasi; menunggu giliran panggilan di ruang tunggu; menuju ruang periksa pelayanan Puskesmas; mengambil resep obat di ruang apotek; meninggalkan ruangan Puskesmas. Adapun faktor penghambat proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas dan jumlah tenaga medis yang sedikit sehingga belum mampu melayani program dari Dinas Kesehatan dengan maksimal. Untuk itu dibutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan/meratakan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan dengan melakukan revitalisasi sistem kesehatan dasar dengan memperluas jaringan yang efektif dan efisien di Puskesmas, peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan, pembentukan standar pelayanan kesehatan minimum untuk kinerja sistem kesehatan yang komperhesif, serta memperbaiki sistem informasi pada semua tingkatan pemerintah.

**Kata Kunci :** Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Pelayanan Publik