

ABSTRAK

Egi Yoanda
1202937/2012 :

**Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS
Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen
H.A Thalib Kerinci**

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Data BPJS Kabupaten Kerinci menunjukkan jumlah pengguna BPJS di Kabupaten Kerinci 180.913 jiwa. Rumah sakit umum Mayjen H.A Thalib Kerinci merupakan salah satu rumah sakit yang menerima layanan pengguna BPJS Kesehatan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tampilan fisik, reliability, responsiveness, jaminan, empati di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kerinci.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini ditentukan dengan metode/teknik *Random Sampling*, dimana sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi dan membagikan kuesioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan. Teknik analisis data kuantitatif yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yang bermaksud menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan tampilan fisik pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (2) Kualitas pelayanan reliability pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (3) Kualitas pelayanan responsiveness pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (4) Kualitas pelayanan jaminan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik. (5) Kualitas pelayanan empati pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit