

ABSTRAK

Srikit S Nurkamiden. 2015. Deskripsi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di Rumah Sakit Otanaha Kota Gorontalo. Skripsi, Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes dan Pembimbing II Dr. Sylva Flora N.T S.H., M.Kes

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dan tolak ukur kepuasan pasien bagi rumah sakit. Rumah sakit yang merupakan salah satu implementasi bagi program pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang maksimal guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Masalah yang dikeluhkan oleh pasien tentang pelayanan di Rumah Sakit Otanaha seperti lambatnya pelayanan, petugas yang tidak ramah dan kurangnya dokter, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dilihat dari 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* di rumah sakit otanaha kota gorontalo.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *suvey deskriptif*, Populasi adalah seluruh pasien BPJS yang rawat inap di ruang instalasi rawat darurat (IRD), ruang interna, ruang bedah, kebidanan dan ruang anak yang dilaksanakan selama bulan mei tahun 2015. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dan sampel sebanyak 76 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS dilihat dari indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* dikatakan baik. Disarankan kepada rumah sakit otanaha agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara menambah kelengkapan alat-alat medis dan ruangan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, BPJS, Pasien