

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN BAGI PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAWALI KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS. Oleh: Roni Nuraena. Di bawah bimbingan Etih Henriyani, S.IP., M.Si, sebagai pembimbing I dan R. Didi Djadjuli, SE., M.M., M.Si, sebagai pembimbing II

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya permasalahan dimana belum optimalnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan pada pasien sehingga pasien merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan. Contoh lambatnya respon petugas kesehatan dalam penanganan keluhan yang disampaikan pasien dan adanya petugas kesehatan yang kurang ramah pada pasien pada saat memberikan pelayanannya dan masih adanya petugas kesehatan yang kurang tanggap dalam menyambut dan mengurus keperluan pasien yang datang. Masih adanya petugas kesehatan yang bersikap diskriminatif sehingga kurang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Contoh masih adanya petugas kesehatan lebih mengutamakan pasien yang merupakan anggota keluarganya atau orang-orang yang terdekatnya. Prosedur administrasi yang masih rumit dalam mendapatkan layanan seharusnya cukup menggunakan kartu JKN dan KIS, tetapi fasilitas kesehatan mempersyaratkan kelengkapan tambahan pengurus SEP (surat eligibilitas peserta), surat rujukan, fotokopi KTP dan KK seperti saat pasien akan menjalani pemeriksaan laboratorium dan pengambilan obat ke apotek. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 5 orang, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, verifikasi, dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bagi pasien pengguna kartu indonesia sehat badan penyelenggara jaminan sosial di Rumah Sakit Umum Daerah Kawali Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis, masih ada beberapa dimensi yang masih belum optimal yaitu dimensi *tangible*, dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy*. Sedangkan untuk dimensi *reliability* dan dimensi *assurance* sudah dilaksanakan secara optimal. Hambatan yang dihadapi baik oleh pihak rumah sakit maupun pasien pengguna kartu (KIS/BPJS) adalah kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pasien terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh pihak RSUD Kawali sehingga membuat persepsi pasien yang salah terhadap apa yang dilihat dan apa yang dirasakannya. Upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pemahaman, sosialisasi, dan pengarahan baik oleh petugas, perawat, dokter dan semua *stakeholder* yang ada pengguna kartu (KIS/BPJS). Dan juga melakukan sosialisasi secara umum melalui media sosial, media cetak dan media elektronik mengenai SOP yang berlaku di RSUD Kawali.

Kata Kunci: Efektivitas Pembinaan, Mutu Pendidikan.