

## ABSTRAK

Penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional merupakan upaya pemerintah untuk memastikan akses layanan kesehatan yang merata. Namun, pelaksanaannya di Rumah Sakit Prima Inti Medika masih dihadapkan pada keluhan pengguna BPJS mengenai waktu tunggu, keterbatasan fasilitas, dan responsivitas petugas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Dengan menggunakan pendekatan teori Kualitas Pelayanan Publik melalui konsep SERVQUAL, penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang tidak seimbang: di satu sisi, aspek jaminan dan empati dinilai baik karena kompetensi profesional petugas. Namun di sisi lain, muncul persepsi negatif dari masyarakat terkait pemenuhan hak layanan BPJS mereka, yang disebabkan oleh lemahnya aspek bukti fisik (kapasitas ruang) dan daya tanggap (waktu tunggu). Faktor penghambat utama adalah ketidaksesuaian antara kapasitas sumber daya rumah sakit dengan volume pasien, yang memicu inefisiensi prosedur dan kesenjangan komunikasi. Sebagai kesimpulan, penelitian ini merekomendasikan agar manajemen rumah sakit memprioritaskan penyesuaian kapasitas sumber daya melalui penambahan fasilitas, rekayasa ulang alur pelayanan, serta mengembangkan protokol komunikasi standar untuk menangani situasi kritis secara lebih efektif.

***Kata Kunci:*** *Pelayanan Kesehatan, Kualitas, BPJS.*

## ABSTRACT

*The implementation of national health insurance is a government effort to ensure equitable access to health services. However, its implementation at Prima Inti Medika Hospital continues to face complaints from BPJS users regarding waiting times, limited facilities, and staff responsiveness. This study aims to analyze the quality of health services for BPJS users and identify inhibiting factors. Using the Public Service Quality theory approach and operationalized through the SERVQUAL concept, this study employed qualitative methods through interviews, observation, and documentation. The results showed an imbalance in service quality: on the one hand, aspects of assurance and empathy were considered good due to the professional competence of staff. However, on the other hand, negative perceptions emerged from the public regarding the fulfillment of their BPJS service rights, caused by weak physical evidence (room capacity) and responsiveness (waiting time). The main inhibiting factor was the mismatch between hospital resource capacity and patient volume, which triggered procedural inefficiencies and communication gaps. In conclusion, this study recommends that hospital management prioritize resource capacity alignment through additional facilities, reengineering service flows, and developing standard communication protocols to handle critical situations more effectively.*

**Keywords:** *Health Services, Quality, BPJS.*