

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara layanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan yang aman, memuaskan, efektif, efisien dan adil. Namun, masih banyak keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan kesehatan yang belum efektif pada fasilitas kesehatan milik pemerintah, salah satunya Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat inap pasien BPJS Kesehatan dan juga hambatan dalam tercapainya *reliabilitas* dan *responsivitas* petugas medis terhadap pasien rawat inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, dengan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat inap pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara dari segi *Reliabilitas* masih perlu diperbaiki karena menurut hasil wawancara didapati pelayanan tidak adil dalam pemberian kamar (pilih kasih), kurangnya kecepatan dalam melayani pasien. Sedangkan dari segi *Responsivitas* pelayanan yang diberikan petugas medis kepada pasien maupun keluarga pasien terdapat pelayanan yang kurang ramah/sombong, kurangnya memberikan informasi dan komunikasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pasien rawat inap BPJS Kesehatan dan keluarganya yang menerima pelayanan. Adapun hambatan dalam tercapainya *Reliabilitas* dan *Responsivitas* petugas medis terhadap Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Prima Inti Medika Kabupaten Aceh Utara yaitu kurangnya kecepatan pelayanan, pelayanan tidak adil, kurangnya komunikasi dan informasi, rasio perawat dengan pasien tidak seimbang dan pelayanan tidak ramah. Oleh karena itu, hal yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perawat hendaknya memberikan pelayanan yang adil, meningkatkan kecepatan pelayanan, selalu bersikap ramah meningkatkan komunikasi dan informasi kepada pasien maupun keluarga pasien.

***Kata kunci:*** *Kualitas, pelayanan, Rawat Inap, dan BPJS Kesehatan*

## **ABSTRAC**

*The quality of service is a hall that must be considered by the provider of public services, including health care services. The quality of health care services is important in an effort to improve the health of the community. Quality safety training is characterized by services that are safe, satisfying, effective, efficient and fair. However, there are still many public complaints regarding the ineffective quality of health services at government-owned health facilities, one of which is Prima Inti Medika Hospital, North Aceh Regency. This study aims to determine how the quality of health services for inpatients of BPJS Health patients and also obstacles in achieving the reliability and responsiveness of medical staff to BPJS Health inpatients at Prima Inti Medika Hospital. The methodology used in this research is descriptive qualitative, with observation, interviews and documentation as data collection techniques. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and conclusions or verification. The results of this study indicate that the quality of inpatient health services for BPJS Health patients at Prima Inti Medika Hospital, North Aceh Regency in terms of Reliability still needs to be improved because according to the results of interviews it was found that the service was not fair in giving rooms (favoritism), lack of speed in serving patients. While in terms of Responsiveness, the services provided by medical staff to patients and families of patients are less friendly / arrogant, lack of providing information and communication. Thus, the quality of service has not fully provided satisfaction to BPJS Health inpatients and their families who receive services. The obstacles in achieving Reliability and Responsiveness of medical staff to BPJS Health Inpatients at Prima Inti Medika Hospital, North Aceh Regency are lack of service speed, unfair service, lack of communication and information, unbalanced nurse to patient ratio and unfriendly service. Therefore, things that need to be considered to improve service quality, nurses should provide fair service, increase service speed, always be friendly, improve communication and information to patients and patient families,*

**Keywords:** *Quality, service, hospitalization and BPJS Health*