

## ABSTRAK

Rumusan masalah dalam skripsi ini, yaitu: apakah kebijakan BPJS di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara sudah dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat miskin? dan apa saja kendala yang dihadapi masyarakat miskin terhadap pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan di RSUD Cut Meutia?. Adapun fokus penelitian ini, yaitu: apakah pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara terhadap masyarakat miskin ini bisa meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien?, dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi masyarakat miskin terhadap kebijakan BPJS di RSUD Cut Meutia?. Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui kebijakan BPJS di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh utara sudah dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat miskin dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi masyarakat miskin terhadap pelaksanaan kebijakan BPJS Kesehatan di RSUD Cut Meutia. Metodologi penelitian dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis diskriptif. Hasil penelitian ini, yaitu *Pertama*: pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara, bahwa: masih kurang pada aspek bukti fisik (*tangibels*), pada aspek keandalan (*reability*) petugas belum dapat memberikan ketepatan waktu sesuai dengan standar waktu pelayanan rawat jalan, pada aspek daya tanggap sudah tersedia namun penanganan pengaduan dari pasien masih belum baik dimana terbukti dari data IKM berdasarkan unsur pelayanan penanganan terhadap pengaduan mendapatkan nilai rendah yakni 35,18 dan sementara pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD dilihat dari dimensi lainnya yaitu jaminan dan empati sudah memuaskan dimana tidak terdapat keluhan dari pasien BPJS. *Kedua*: Kendala-kendala yang dihadapi Masyarakat Miskin terhadap Kebijakan BPJS di RSUD Cut Meutia, yaitu: Ketidaktepatan waktu pelayanan perawat maupun petugas rumah sakit dalam melayani pasien, akurasi pelayanan yang kurang tanggap dalam administrasi Kartu BPJS, kesopanan dan keramahan masih kurang, regulasi Atau Peraturan BPJS Sering Berubah dan sarana dan prasarana masih kurang sehingga masyarakat dirujuk ke rumah sakit pusat atau RSUD Zainal Abidin Banda Aceh maupun rumah sakit di Jakarta.

Kata Kunci: *Implementasi, Kebijakan, Pelayanan Kesehatan, BPJS, Masyarakat.*

## ABSTRACT

The formulation of the problem in this paper, namely: is the BPJS policy in the Cut Meutia General Hospital North Aceh District able to improve quality services for the poor? and what are the obstacles faced by the poor towards the implementation of the BPJS Health policy in Cut Meutia Hospital ?. The focus of this study, namely: is the BPJS health service in the Cut Meutia Regional Hospital in North Aceh Regency able to improve effective and efficient health services ?, and what obstacles are faced by the poor towards BPJS policies in Cut Meutia

Hospital? . The research objectives in this study were: to find out the BPJS policy in Cut Meutia General Hospital in North Aceh District, it was able to improve quality health services to the poor and to find out the obstacles faced by the poor towards the implementation of the Health BPJS policy in Cut Meutia Hospital. The research methodology with the research approach used in this study is a qualitative method with descriptive analysis. The results of this study, namely First: BPJS health services in Cut Meutia Regional Hospital in North Aceh Regency, that: still lacking tangibels, on the aspect of reliability (reability) officers have not been able to provide timeliness according to the standard outpatient service time, on the aspect of responsiveness is available but the handling of complaints from patients is still not good where it is evident from the IKM data based on complaints handling service elements that get a low score of 35.18 and while outpatient services, inpatient care, IGD seen from other dimensions namely assurance and empathy already satisfying where there are no complaints from BPJS patients. Second: Constraints faced by the Poor on the Policy of BPJS in Cut Meutia Hospital, namely: Inaccurate time for nurses and hospital staff to serve patients, accuracy of services that are less responsive in administration of BPJS Cards, politeness and friendliness are still lacking, regulation or regulation The BPJS often changes and the facilities and infrastructure are still lacking so that the community is referred to the central hospital or the Zainal Abidin Banda Aceh Hospital and the hospital in Jakarta.

*Keywords: Implementation, Policy, Health Services, BPJS, Society.*