

SINOPSIS

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman berupa rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan kesehatan yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman pada tahun 2017 dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empathy.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan yang didasarkan pada data verbal. Sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh melalui teknik wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan Miles dan Huberman yang disebut juga sebagai *interactive* model yang terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan atau pengujian kesimpulan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa jawaban pasien terhadap pelayanan kesehatan BPJS yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Sleman dapat dikatakan sudah baik. Bukti fisik yang ada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping sudah cukup bagus dengan keadaan ruang lingkup rumah sakit yang bersih dan ketersediaan alat medis yang cukup lengkap, ketanggapan dokter dan perawat sudah cukup bagus dengan pelayanan yang ramah dan memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien, jaminan dan kepastian sudah baik dengan ahlinya dokter dan perawat dalam menangani pasien dan rumah sakit yang aman serta nyaman, empathy dari dokter dan perawat sudah baik dengan mereka menghargai pasiennya.

Kualitas pelayanan kesehatan BPJS pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping pada tahun 2017 sudah baik. Hanya saja masih ada kekurangan yang harus diingatkan lagi. Oleh karena itu perlu adanya pembenahan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Contohnya: peningkatan atau mempertahankan pelayanan terhadap pasien perlu ditingkatkan dan dipertahankan, perlu adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai atau petugas, agar lebih *professional* atau ahli dalam bidangnya, dan jadwal visit dokter diruang rawat inap agar diberitahukan kepada keluarga pasien, agar keluarga bisa berkonsultasi dengan dokter.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, BPJS, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping