

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan BPJS Kesehatan merupakan suatu program asuransi yang membantu masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini sangat penting sebagai evaluasi pelayanan kesehatan pada program JKN di Kabupaten Sleman, D.I Yogyakarta tahun 2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix-method* atau penelitian gabungan antara kualitatif dan kuantitatif. Jadi, metode pengumpulan data menggunakan survei dan wawancara, yang disertai dengan observasi langsung di lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman, tepatnya pada Fasilitas Kesehatan tingkat I. Sedangkan proses analisa data dalam penelitian ini dimuali dengan pengumpulan data, mengkodefikasi data, menghitung indeks, menginterpretasikan data, mengkategorisasikan data dan menghubungkan temuan-temuan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa penilaian masyarakat terhadap Program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman pada model pelayanan mendapat nilai cukup baik, dan pada kualitas pelayanan juga mendapatkan nilai cukup baik. Permasalahan yang ditemukan peneliti adalah kurangnya pengetahuan masyarakat pada model pelayanan, dan permasalahan pada tenaga kerja, akan tetapi secara keseluruhan program tersebut berjalan cukup baik.

Untuk meningkatkan fungsi pelayanan yang baik BPJS faskes I di Sleman perlu melakukan peningkatan sarana dan prasarana, penambahan tenaga kesehatan, dan mendirikan *Help Desk* pada tingkat kelurahan untuk kelancaran informasi.

Kata Kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS Kesehatan, Model Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan,

ABSTRACT

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), organized by BPJS Kesehatan, is kind of insurance programs for increasing people quality health. This research is important to evaluated health services of JKN in Sleman Region, Daerah Istimewa Yogyakarta in 2016.

This research using mix-method that combined qualitative and quantitative research method. Moreover, Method of data collection is used the survey, interview, and filed observation. Research is conducted in Sleman region, indeed in first health facility. Furthermore, Analyzing data begin with data collecting, coding, measuring index, interpreting, categorizing, and connecting data within qualitative and quantitative data.

According to research result, for community assessment toward JKN in Sleman Region, researcher found that adequate in service model, either quality service. The problems that researcher found is uneducated society in service model, and administrative officer. Overall, JKN is a proper program for health service.

For increasing functional service, BPJS Kesehatan have to improve facilities and infrastructure, increase administrative officer, and establish help desk in sub-district for continuity communication.

Keyword : *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan, Service Model, and Quality Service.*