

ABSTRAK

Delpina Asmarika Simbolon, 3133311056. “Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Dalam Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir (Studi Kasus Desa Salaon Toba Kecamatan Ronggurnihuta Kabupaten Samosir)”.

Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan bagaimana persepsi masyarakat di Desa Salaon Toba Kecamatan Ronggurnihuta dalam pelayanan Rumah Sakit Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir dalam menangani pasien yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan baik dari segi perlengkapan, pemberian obat-obatan, pelayanan administrasi, dan kualitas pelayanan lainnya. Adapun populasi penelitian ini adalah masyarakat desa Salaon Toba yang memiliki kartu BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 154 orang, sedangkan sampel penelitiannya adalah 4 orang, karena dari 154 orang yang memiliki hanya 4 orang yang sudah pernah menggunakan kartu BPJS Kesehatan tersebut. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisa data yang dilakukan adalah analisis kualitatif yang merupakan suatu analisa yang diuraikan dengan kata-kata sehingga menghasilkan suatu analisis yang bersifat deskriptif analisis yang melukiskan keadaan tertentu mengenai persepsi masyarakat pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam pelayanan RSUD Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat pengguna BPJS Kesehatan memberikan tanggapan baik terhadap pelayanan yang di berikan pihak RSUD Hadrianus Sinaga Pangururan Kabupaten Samosir mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan. Persepsi yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari pengalaman yang dirasakan pengguna BPJS Kesehatan yang melakukan pengobatan ke rumah sakit tersebut, mereka memberikan pendapat yang positif terhadap kinerja dari rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari kelengkapan tenaga medis, fasilitas kerja serta kejelasan obat di RSUD Hadrianus Sinaga Pangururan.

Kata Kunci :Persepsi, Masyarakat, BPJS Kesehatan.