

ABSTRAK

Jonathan Saragih. NIM. 3173111010, Implementasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kepada Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar. Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dimana peneliti dapat memfokuskan perhatian pada kejadian alamiah yang terjadi dan dialami peserta dalam pelayanan di rumah sakit. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar. Adapun dalam penelitian ini menggunakan subjek penelitian yaitu penanggung jawab BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar, verifikator BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar, dan pasien BPJS Kesehatan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Horas Insani Pematangsiantar. Penelitian ini sendiri dilakukan dengan meneliti langsung ke lapangan, dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, penelitian kepustakaan, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Horas Insani yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, masih belum optimal. Salah satunya adalah pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien BPJS Kesehatan. kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Rumah Sakit juga merupakan salah satu faktor yang menimbulkan masalah kurangnya pengetahuan terkait prosedur untuk mendapatkan pelayanan bagi beberapa masyarakat terkhususnya masyarakat awam sehingga akan mempengaruhi sistem pelayanan

Kata kunci: Pelayanan kesehatan, jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan.

