

ABSTRAK

Pransiska Pasaribu. NIM. 3161111032. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, dilihat dari teori dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:347) yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empaty*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan Observasi, Angket, dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 65 pasien dari 646 pasien Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Teknik pengolahan data yang akan digunakan adalah teknik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan table frekuensi dengan menggunakan rumus statistika sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase jawaban adalah 47,30%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Melati Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai sudah cukup berjalan dengan baik dalam indikator Bukti fisik, keandalan, Daya tangkap, Jaminan. Namun kurang baik dalam indikator Kepedulian oleh karena itu perlu diperbaiki agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit*