

## ABSTRAK

**Sri Wahyuni, Abdul Masyhar, Samsir Rahim. 2021. : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASIEN UNIT GAWAT DARURAT BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KALOSI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan UGD BPJS Kesehatan di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang dilihat dari teori standar kualitas pelayanan menurut Parasurama 2017 yaitu Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, Data yang dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara langsung.

Hasil penelitian menunjukan 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pasien UGD BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kalosi yaitu indicator 1) Bukti langsung, bahwa fasilitas yang sarana dan prasarana yang ada di puskesmas masih kurang dan sebagian tidak berfungsi. 2) Kehandalan, bahwa Kehandalan dan kepercayaan terhadap petugas administrasi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi. 3) Daya tanggap, bahwa keterampilan dokter dan perawat dalam memeriksa sudah baik untuk pasien. 4) Jaminan, kemampuan dokter dan perawat dalam pelayanan dapat di percaya oleh pasien meskipun masih ada beberapa hal yang mesti di perbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru. 5) Empaty, bahwa perawat telah merawat pasien dengan baik.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, UGD BPJS Kesehatan, Puskesmas.