

## ABSTRAK

### **Sukina, Nur Wahid, Wardah. 2024, Kualitas Pelayanan Pengguna Badan Kesehatan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Samata Kabupaten Gowa**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Samata Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari 26 informan yang ditetapkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh selama penelitian selanjutnya dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data melalui trigulasi teknik, trigulasi waktu dan trigulasi waktu sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kehandalan (*reliability*) terkait waktu tanggap, konsistensi layanan, akurasi informasi dan keberlanjutan pelayanan sudah puas; (2) tanggap (*Responsiveness*) terkait waktu respon dinyatakan sudah puas akan tetapi kepuasan pelanggan, tingkat keluhan yang diselesaikan, dan efektivitas solusi yang diberikan belum puas; (3) dalam indikator bukti langsung (*tangibel*) masih belum puas; (4) jaminan (*assurance*) terkait ketersediaan layanan, keamanan informasi dan perlindungan data, integritas proses, serta transparansi dan akuntabilitas sudah puas; (5) dalam indikator (*emphaty*) dinyatakan sudah puas dan telah memenuhi syarat dalam penerapan indikator.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Pasien BPJS, Puskesmas