

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Batuan Sumenep yang berfokus pada teori Kriteria Mengukur Efektivitas menurut Siagian dalam Nashar (2020:10) yaitu terdiri dari Faktor Waktu, pada faktor waktu petugas medis Puskesmas Batuan kurang efektif, petugas kesehatan tidak hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja atau jadwal kerja. Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pemeriksaan tidak lama hanya dengan kisaran waktu 5 menit petugas medis sudah dapat melakukan sentuhan pertama untuk pasien. Faktor Kecermatan, pada faktor kecermatan petugas medis Puskesmas Batuan berjalan efektif selalu meng *up date* skill nya dalam mengikuti uji kompetensi dan juga adanya *refreshing* dari dokter terkait tindakan dalam menangani pasien. Faktor Gaya Pemberi Layanan, pada gaya pemberi layanan di Puskesmas Batuan tidak adanya perbedaan pelayanan antara pasien umum dan pasien peserta BPJS PBI, proses administrasi tidak rumit, menyediakan kotak saran, dan juga selalu mengevaluasi kinerja SDM setiap bulannya. metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di Puskesmas Batuan Kabupaten Sumenep, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Batuan Sumenep secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti respon yang kurang cepat terhadap keluhan pasien, perawat yang belum memberikan perawatan pasca melahirkan, dan juga kurangnya petugas kebersihan untuk ruang rawat inap.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, BPJS Kesehatan PBI, Puskesmas Batuan.