**ABSTRAK**

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan secara menyeluruh bagi setiap masyarakat Indonesia sebagai salah satu bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jaminan sosial nasional ini diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk program JKN akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu, dalam rangka mendukung keberhasilan pelaksanaan program tersebut dibutuhkan kerjasama dengan fasilitas kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagi hambatan, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (rumah sakit) yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan peserta program JKN di RSUD Dr. Mohamad Saleh dan faktor-faktor apa saja yang menghambatnya serta upaya apa yang dilakukan RSUD Dr. Mohamad Saleh untuk meningkatkan efektivitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dan informasi dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diperoleh keimpulan bahwa tingkat efektivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD Dr. Mohamad Saleh bagi peserta program JKN diukur menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Duncan yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi adalah cukup efektif meskipun masih terdapat kendala yang perlu diatasi. Pelayanan sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal terutama dalam hal keterlambatan pencairan klaim pembiayaan peserta program JKN yang belum dibayarkan oleh pihak BPJS Kesehatan menyebabkan rumah sakit mengalami defisit penerimaan dan menghambat operasional. Berdasarkan hal itu, disarankan kepada RSUD Dr. Mohamad Saleh dalam hal pemberkasan klaim JKN dilakukan dengan penjadwalan yang tepat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, JKN, RSUD Dr. Mohamad Saleh

***ABSTRACT***

*National Health Assurance (JKN) program has the purpose of providing assurance of health guarantee thoroughly for any society Indonesia as part of a National Social Security System. This national social security was organised by social security organizing agency (BPJS), which consists of BPJS of Health and BPJS of Employment. Especially for JKN programs will be held by the health agency. Therefore, in order to support successful implementation of the program required collaboration with health facilities. However, in practice there are still barriers to sharing, especially at advanced level health facilities (hospitals) that has not been fullest in providing health services.*

*The purpose of this research is to find out JKN Program Participants Service Effectiveness at the Dr. Mohamad Saleh Regional Public Hospital (RSUD Dr. Mohamad Saleh) and factors what is prevented as well as what efforts of RSUD Dr. Mohamad Saleh to increase the service effectiveness. This research uses qualitative descriptive method with inductive approach. The data and information collected by using interview techniques, observation and documentation.*

*Based on the results of research and data processing obtained conclusion that the effectiveness of the services implemented by the RSUD Dr. Mohamad Saleh to JKN program participants was measured using the dimensions expressed by Duncan consisting of achievement of the objectives, integration, and adaptation is quite effective even though there are still obstacles which need to be addressed. The ministry is already well underway but not yet maximum, especially in terms of delay disbursement of financing claims of JKN program participants that have not been paid by the BPJS of Health and make the hospital experienced a deficit and hold up the operational. According to that matter, so it is recommended to the RSUD Dr. Mohamad Saleh in terms of JKN claims filings performed with proper scheduling.*

*Keywords: Effectiveness, Service, JKN, RSUD Dr. Mohamad Saleh*