***ABSTRAK***

*RSUP Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit umum pemerintah kelas A yang terbesar di Kota Bandung, dan merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan kesehatan, dan asuhan keperawatan yang berkesinambungan. Dimana yang menjadi peran utamanya adalah kualitas pelayanan yang diberikan sehingga adanya kepuasan bagi para pasien khususnya pasien program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Untuk itu perlu dilakukan suatu penelitian sehingga dapat menganalisis sejauh mana kualitas yang diberikan oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Kota Bandung.*

*Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan di RSUP Dr. Hasan Sadikin dinilai masih kurang. Peneliti menemukan adanya indikasi masalah yaitu kurangnya sarana fasilitas yang dipergunakan masih kurang sesuai dengan fungsi yang seharusnya, jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang harus diberikan pelayanan, kurangnya sarana prasarana kamar inap pasien, serta kurangnya pemahaman pasien peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengenai ketidaklengkapan administrasi pasien-pasien.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayan RSUP Dr. Hasan Sadikin kota Bandung kepada peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dan ingin mengetahui bagaimana kondisi di lapangan yang timbul dari para pasien peserta program BPJS Kesehatan. Kemudian mengetahui tindakan apa saja yang dilakukan pihak rumah sakit terkait dalam menangani permasalahan yang terjadi.*

*Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan kejadian berdasarkan data dan fakta yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan studi kasus. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.*

*Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin (RSHS) Kota Bandung kepada peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) cukup baik. Karena sudah sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati).*

*Saran-saran yang peneliti sampaikan kiranya dianggap sebagai bahan masukan bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Kota Bandung untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien peserta program Badan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dan disarankan agar RSUP Dr. Hasan Sadikin memperbaiki fungsi fasilitas sarana maupun prasarana.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan*