

## **ABSTRACT**

*BPJS Health is one of the National Health Insurance (JKN) services served at the AMC Muhammadiyah Yogyakarta Hospital starting in 2021. Several patients use BPJS Health insurance, complaining of discrimination in the services they receive. This study aims to evaluate the communication audit of the BPJS Kesehatan patient service program at AMC Muhammadiyah Yogyakarta Hospital, then analyze the effectiveness of the BPJS Kesehatan patient service program and determine appropriate recommendations regarding the implementation of public service policies. This type of research uses descriptive qualitative using a combined method. Communication Audit Research About the Health BPJS Patient Service Program at the AMC Muhammadiyah Yogyakarta Hospital found that the management of the AMC Muhammadiyah Yogyakarta Hospital refers to the points of the Minister of Health Regulation No. 71 of 2013 concerning Health Services at the National Health Insurance in implementing BPJS Health patient services. This is reflected in the contents of the questionnaire related to service procedures, including registration services, queues, medical examinations, and the convenience of waiting room facilities. However, it differs from the Standard Operating Procedure (SOP), which is a limitation in this study, because the subject does not provide access to research at the hospital's Standard Operating Procedure (SOP).*

**Keywords :** *Communication Audit, BPJS Health Service, RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta*

## ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan salah satu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilayani di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta mulai tahun 2021. Terdapat beberapa pasien pengguna jaminan BPJS Kesehatan mengeluhkan adanya diskriminasi pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dengan audit komunikasi terhadap program pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta, selanjutnya menganalisis efektivitas program pelayanan pasien BPJS Kesehatan dan menentukan rekomendasi yang tepat berkaitan dengan implementasi kebijakan layanan publik. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif menggunakan metode gabungan. Penelitian Audit Komunikasi Tentang Program Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta menghasilkan temuan bahwa manajemen RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta mengacu pada poin-poin Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengimplementasikan pelayanan pasien BPJS Kesehatan. Hal tersebut tercermin dalam isian kuesioner terkait prosedur pelayanan baik itu layanan pendaftaran, antrian, pemeriksaan medis serta kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Namun berbeda dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, dikarenakan subjek tidak memberikan akses untuk melakukan penelitian pada Standar Operasional Prosedur (SOP) rumah sakit tersebut.

***Kata Kunci:*** *Audit Komunikasi, Pelayanan BPJS Kesehatan, RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta*