

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPESERTAAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI KOTA METRO

Oleh

AMELIA ZAHRA

Sejak disahkannya Undang-Undang pembaharuan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), menjadikan jaminan sosial kesehatan di Indonesia direformasi dan dialihkan seluruhnya pada BPJS Kesehatan. Masalah kualitas pelayanan kesehatan, kemiskinan dan tidak efektifnya perusahaan negara atau BUMN yang pernah menyelenggarakan jaminan sosial kesehatan telah melatarbelakangi pembentukan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Metro, yang mana telah membawahi wilayah kerja sebanyak 6 (enam) kabupaten yang ada di Provinsi Lampung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental*. Jumlah sampel sebanyak 150 responden dengan menggunakan pedoman kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN7/2/2004. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan program SPSS 16 dan dianalisis dengan indeks kepuasan masyarakat, dan analisis kesesuaian kepentingan dan kinerja pelayanan (*Importance-Performance Analysis*). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepesertaan JKN di Kantor BPJS Kesehatan secara keseluruhan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, dengan nilai IKM sebesar 82,51. Walaupun begitu terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, dipertahankan maupun ditingkatkan kembali seperti kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan dan unsur pelayanan lainnya, agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan kepesertaan dapat selalu terpenuhi BPJS Kesehatan Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Metro, Kepuasan Masyarakat