

Gambaran Persepsi Badan Usaha Terkait Kepesertaan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Tangerang Tahun 2016

Shabrina, Nur

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=124870&lokasi=lokal>

Abstrak

Berdasarkan Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2014, BPJS mewajibkan kepesertaan bagi Badan Usaha dalam program Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, dari data yang diperoleh peneliti, di wilayah Tangerang dari total 7707 Badan Usaha terdapat 1185 Badan Usaha yang belum mendaftar BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya gambaran persepsi badan usaha terkait kepesertaannya dalam program JKN di wilayah Tangerang tahun 2016. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan tehnik wawancara mendalam pada informan kunci yaitu pihak HRD perusahaan atau perwakilan Perusahaan yang biasa berurusan dengan BPJS Kesehatan. Variabel yang diteliti menggunakan teori 3 atribut kepuasan pelanggan oleh Dutka yaitu atribut produk, atribut pelayanan, atribut pembelian dan ditambahkan dengan teori Tafal yaitu peraturan dan sanksi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepesertaan Badan Usaha dalam program Jaminan Kesehatan Nasional dipengaruhi oleh persepsi Badan Usaha. Persepsi Badan Usaha terhadap BPJS Kesehatan beragam, baik dari segi pelayanan di fasilitas kesehatan maupun pelayanan dari pegawai di kantor BPJS Kesehatan Tangerang. Badan Usaha yang sudah mendaftar BPJS Kesehatan menjadi peserta karena BPJS Kesehatan bersifat wajib dan keterpaksaan dari peraturan. Bagi Badan Usaha yang belum mendaftar karena pelayanan yang diberikan BPJS belum baik dan merasa keberatan dengan beban iuran yang harus dibayarkan ke BPJS Kesehatan. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai nilai-nilai yang diterapkan pada program JKN, dan juga beban karyawan BPJS Kesehatan Tangerang yang tidak seimbang dengan jumlah peserta yang harus dilayani.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Badan Usaha, BPJS Kesehatan

Based on Peraturan BPJS Kesehatan No.1 tahun 2014, BPJS require the participation of enterprises in the JKN (National Health Insurance Program). However, from the data obtained by researchers, in the Tangerang area of total 7707 enterprises, there are 1185 enterprises that have not signed up in BPJS Kesehatan Tangerang. The purpose of this study to known perception of the enterprises related their membership of BPJS Kesehatan Tangerang. The research is use qualitative study using in-depth interview techniques to key informants that the HRD company or company representative that is used to dealing with BPJS. Variables studied using the theory of three attributes of customer satisfaction by Dutka which product attributes, service attributes, attributes the purchase and added with Tafal theory that rules and sanctions. Results from the study show that the coverage of the enterprises in the JKN is influenced by the perception of enterprises. Perception Enterprises against BPJS diverse, both in terms of services in health facilities and services of an employee in the office BPJS Tangerang. Enterprises that have signed up BPJS be a participant because BPJS is compulsory and compulsion of regulation. For those entities that have not signed up for the service provided has not been good BPJS and objecting to the burden of dues to be paid to BPJS. This Is due to a lack of understanding of the values that applied to the program JKN, as well as personnel expenses BPJS Tangerang are not balanced by the number of participants to be served.

Key words: Customer Satisfication, enterprises, BPJS Kesehatan