

# Determinan Harapan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Layanan Di Klinik Pratama Kota Depok Periode Mei Tahun 2016 = Determinant of Member of BPJS Kesehatan Expectation to The Service of Primary Clinic in Depok City Period May 2016

Baiq Qurrata Aini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532526&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Hasil survei kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan klinik yang dilakukan pada tahun 2014 mencapai sekitar 80% dan melampaui target Road Map Menuju Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, masih banyak keluhan yang disampaikan peserta BPJS Kesehatan seperti yang tertera pada laporan YLKI, situs resmi Kemenpan, dan lain-lain mengenai tidak terpenuhinya harapan mereka. Sehingga, perlu diketahui tingkat harapan peserta BPJS Kesehatan beserta determinan harapan

mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai determinan harapan peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan di Klinik Pratama Kota Depok Periode Mei Tahun 2016.

Penelitian ini mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini adalah sequential exploratory yang diawali dengan penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi fenomena dan kemudian dilanjutkan dengan penelitian kuantitatif. Informan pada penelitian kualitatif adalah 12 orang dan responden pada penelitian kuantitatif adalah 203 orang. Hasil penelitian ini adalah tidak ada hubungan antara jenis kelamin, umur, dan pekerjaan dengan tingkat harapan peserta BPJS terhadap layanan di klinik pratama Kota Depok periode Mei tahun 2016. Sedangkan, variabel yang memiliki hubungan dengan tingkat harapan peserta BPJS terhadap layanan di klinik pratama Kota Depok periode Mei tahun 2016 antara lain, pendidikan, personal needs, word-of-mouth, dan past experience. Faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat harapan peserta BPJS terhadap layanan di klinik pratama Kota Depok periode Mei tahun 2016 adalah personal needs. Artinya, apabila frekuensi kunjungan Peserta BPJS Kesehatan untuk berobat ke suatu klinik ketika sakit semakin tinggi, maka skor harapan peserta BPJS Kesehatan akan naik semakin tinggi.

.....The result of BPJS customer satisfaction survey in primary clinic in 2014 was 80%, which means it achieved Road Map to Jaminan Kesehatan Nasional target. However, there are still many complaints from the BPJS customer as shown in YLKI report and in Kemenpan official website regarding unfulfillment of their expectation. Therefore, we needs to know the determinants and their level of

expectation. This study aim to determine information about the determinant of member of BPJS Kesehatan expectation to the service of primary clinic in Depok City period May 2016. This study is combined qualitative and quantitative study. Design of this study is sequential exploratory, which is started by qualitative study to explore the phenomena and then followed by quantitave study. Number of informan in qualitative study is 12 and number of respondent in quantitative study is 203. The result of

this study is there is no correlation between gender, age, and occupation with the level of respondent expectation. There is correlation between level of education, personal needs, word-of-mouth, and past experience with the level of respondent expectation. The most dominant factor that influences the level of respondent expectation is personal needs, which means the higher respondent frequency to visit primary clinic to get treatment when sick, the higher level of respondent expectation. Keyword: member

of BPJS Kesehatan expectation, personal needs, past experience, words-of-mouth