

Analisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung = Analysis of Public Trust in Health Services for BPJS Participants at the Inpatient Health Center Kedaton Bandar Lampung

Maria Rizka Caesari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546882&lokasi=lokal>

Abstrak

Kesehatan merupakan hal krusial bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin hak kesehatan masyarakat dengan adanya jaminan kesehatan, yakni BPJS. Akan tetapi, terdapat banyak kasus yang mencuat ke permukaan publik terkait permasalahan penanganan kesehatan terhadap pasien peserta BPJS. Puskesmas Rawat Inap Kedaton merupakan fasilitas primer di Bandar Lampung yang berhasil meraih predikat Paripurna. Penelitian ini mengkaji kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung sebagai salah satu Puskesmas terbaik dengan menggunakan mix-method, melalui penyebaran kuesioner kepada 103 responden dan wawancara mendalam dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (99%) dengan rincian Patient Centered (98,1%), Dampak Kebijakan terhadap Layanan (100%), Keahlian (100%), Kualitas Layanan/Akuntabilitas (99%), Komunikasi dan Informasi/Transparansi (99%), dan Responsif (97,1%)

.....Health is crucial for everyone. Therefore, the state has the responsibility to ensure public health rights through the existence of health insurance, namely BPJS. However, many cases come to the public surface related to health care problems for BPJS participant patients. The Kedaton Inpatient Health Center is a primary facility in Bandar Lampung that has achieved the title of Plenary. This study examines public trust in health services at the Kedaton Inpatient Health Center in Bandar Lampung, one of the best health centers, using a mixed-method approach, which includes distributing questionnaires to 103 respondents, conducting in-depth interviews, and reviewing relevant literature. The results showed that the community had a high level of trust (99%) with details of Patient Centered (98.1%), Policy Impact on Services (100%), Expertise (100%), Service Quality/Accountability (99%), Communication and Information/Transparency (99%), and Responsiveness (97.1%).