**ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN**

**(STUDI KASUS PADA PERUMUSAN STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI PEGAWAI PADA PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS CIBEUREUM)**

***ANALYSIS OF HEALTH BPJS PARTICIPANTS SATISFACTION***

***(CASE STUDY ON FORMULATION OF INCREASING STRATEGIESEMPLOYEE COMPETENCE IN CIBEUREUM HEALTH CARE SERVICES)***

**Astri Fitran Wilantari**

Program Studi Magister Manajemen, Manajemen Administrasi Rumah Sakit,

Universitas Pasundan, Bandung

JL. Sumatera No.41

\**Email :*fitranwilantari@yahoo.com

**ABSTRAK**

Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (UUD 1945 pasal 28H ayat 1). Oleh sebab itu pemerintah membuat sebuah UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Puskesmas Cibeureum, Cimahi yang merupakan salah satu penyelenggara layanan kesehatan di kota Cimahi yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Cibeureum, sebesar 85% pembentuk kepuasan pasien adalah kompetensi pegawai, oleh sebab itu peneliti ingin meneliti tentang kepuasan pasien perserta BPJS kesehatan dan perumusan kebijakan kompetensi pegawai pada pelayanan kesehatan Puskesmas Cibeureum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan, mengkaji kendala yang terjadi dalam proses peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di lihat dari aspek kompetensi petugas, dan untuk merumuskan strategi manajemen untuk meningkatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan khususnya melalui peningkatan kompetensi pegawai yang terkait dengan layanan pasien BPJS di Puskesmas Cibeureum Cimahi. Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method* dengan *designembedeed* sebagaimana disarankan oleh Craswel dalam Indrawan dan Yaniawati (2016)6. Dengan dominan menggunakan teknik pengumpulan data dan teknik analisis kualitatif namun menyisipkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukan, tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan dan kinerja pelayanan di Puskesmas Cibeureum berada pada kriteria B, kendala yang terjadi dalam proses peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yakni kendala program berasal dari konsep yang dibawa secara nasional dan kendala manajerial berasal dari permasalahan internal Puskesmas. Strategi yang harus dirumuskan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan pelayanan bagi peserta BPJS Kesehatan, yakni kompetensi teknis dan kepribadian, kompetensi profesional, kompetensi sosial, dan kompetensi kebijakan.

**Kata Kunci**: Kepuasan Peserta BPJS, Perumusan Strategi, Kompetensi Pegawai

**ABSTRACT**

*Everyone has the right to live in physical and spiritual prosperity, to live, and to look for a healthy and healthy environment, and to provide health services (Article 28H paragraph 1 of the 1945 Constitution). Therefore creating Law Number 24 of 2011 concerning the Social Security Organizing Agency. Cibeureum Health Center, Cimahi which is one of the health services in the city of Cimahi that works with BPJS health has provided the best service. Based on a preliminary survey conducted at Cibeureum Community Health Center, 85% of the patients were trained, so they wanted to find out more about the health of patients at Cibeureum Health Center. This study aims to analyze the level of satisfaction of BPJS Health participants, who reviewed changes that occurred in the process of increasing BPJS Health participants' satisfaction in terms of competency aspects, and for formulating management strategies to improve services for BPJS Health participants to find services related to BPJS patient services. at Cibeureum Cimahi Health Center. The research method is a mixed method with embedeed design contents by Craswel in Indrawan and Yaniawati (2016)6. By using dominant data techniques and data analysis techniques and quantitative analysis techniques. The results showed that the BPJS Health participant's level of satisfaction with health services and service performance in Cibeureum Health Center was in criterion B, which occurred in the process of increasing BPJS Health participants' satisfaction for health programs derived from concepts from internal Puskesmas investigations. Strategies that must be formulated by management to improve services for BPJS Health participants, namely technical and personality competencies, professional competencies, social competencies, and policy competencies.*

***Keywords****: BPJS Participant Satisfaction, Building, Employee Competence*

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Aditama, Tjandra Yoga. (2003) Manajemen Administrasi Rumah Sakit, UI Press: Jakarta
2. Alex S Nitisemito, 2008, Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas, Ghalia Indonesia, Jakarta
3. Amin Widjaja Tunggal. 2013. The Fraud Audit :Mencegah dan mendeteksi Kecurangan Akuntansi.Jakarta : Harvarindo.
4. Alex S Nitisemito, 2008, Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kelima, Cetakan Keempat belas, Ghalia Indonesia, Jakarta.
5. Bambang, Hariadi (2003), Strategi Manajemen. Bayumedia Publishing, Jakarta.
6. David, Fred R. 2004. Manajemen Strategis: Konsep-konsep (Edisi

Kesembilan). PT Indeks Kelompok Gramedia. [ISBN 979-683-700-5](https://id.wikipedia.org/wiki/Istimewa:Sumber_buku/9796837005).

1. Duggirala, M., Rajendran, C., and Anantharaman, R. N. 2008. Patient-Perceived Dimensions Of Total Quality Service In Healthcare. Benchmarking: An International Journal, 15 (5): 560-583.
2. Gnyawali, D.R., & Park, B.J. (2011). Co-opetition Between Giants: collaboration with competitors for technological innovation. Research Policy, 40(1), 650- 663
3. Harold D. Laswell, Abraham Kaplan. 1978. Power and Society, New Haven: Yale University Press
4. Indrawan, Rullydan Poppy Yaniawati. (2016) MetodologiPenelitian.RefikaAditama. Bandung
5. Jacobalis, Samsi. 2000. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu. Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
6. Jacobalis, Samsi. 2005. Pengantar Tentang Perkembangan Ilmu Kedokteran, Etika Medis dan Bioetika. Universitas Tarumanegara Press, Jakarta
7. Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12. New Jersey: PT Indeks
8. Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
9. Pohan, Imbolo, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta
10. Rangkuti, Freddy. 2013. AnalisisSWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
11. Trihono. 2005. Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta: CV Sagung Seto
12. Yuwono, dkk. 2005. Psikologi Industri dan Organisasi. Surabaya : Universitas Airlangga.