

Ringkasan Hasil

Survei dilakukan oleh Myriad di 24 Kabupaten/Kota sejak tanggal 15-9-2014 hingga 24-10-2014. Survei Kuantitatif kepada sampel responden Peserta sebanyak 17.280 responden dengan Margin Of Error 1% Confidence Level 99%. Survei Kuantitatif kepada sampel Fasilitas Kesehatan sebanyak 1.125 responden dengan Margin Of Error 2,8% Confidence Level 95%.

Survei kepuasan Peserta dan Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan tahun 2014 dilakukan dengan tujuan mengukur indeks kepuasan dan loyalitas Peserta dan Faskes terhadap BPJS Kesehatan. Untuk indeks Peserta, pengukuran dilakukan terhadap semua sub-segmen kepesertaan yang ada di dalam kelompok Peserta PBI dan Non-PBI yang telah memperoleh layanan di FKTP, FKRTL, Kantor Cabang, dan BPJS Center. Sementara itu, pengukuran indeks Faskes dilakukan pada Fasilitas Kesehatan yang menangani Peserta BPJS Kesehatan di tingkat Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL).

Disain riset yang diimplementasikan dalam survei ini terdiri dari dua tahap, yaitu tahapan riset kualitatif dan kuantitatif. Tahapan kualitatif bersifat eksploratif, dilakukan untuk memperoleh atribut-atribut layanan di seluruh titik kontak layanan BPJS Kesehatan, baik kepada Peserta maupun Faskes. *Focus Group Discussion (FGD)* dilakukan terhadap Peserta, sedangkan *In-depth interviews* dilakukan terhadap Faskes. Berdasarkan hasil di tahap riset kualitatif tersebut, selanjutnya disusun instrumen riset untuk melakukan survei.

Proses pengumpulan data dilakukan serentak Nasional mulai tanggal 15 September hingga 24 Oktober 2014. Wawancara tatap muka secara terstruktur dilakukan terhadap Peserta dan Faskes. Jumlah total responden untuk Peserta adalah 17.280, sementara total responden Faskes adalah 1170. Secara nasional, besarnya ukuran sampel tersebut memberikan *margin of error* sebesar 1% dengan *confidence level* 99%.

Hasil survei menunjukkan bahwa indeks nasional kepuasan Peserta adalah 81%, sedangkan indeks nasional kepuasan Faskes sebesar 75%. Jika dibandingkan dengan sasaran pokok JKN 2014 yang ingin mencapai indeks kepuasan Peserta sebesar 75% dan Faskes sebesar 65%, hasil survei

nasional ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan di tahun pertama masa karyanya telah berhasil melampaui sasaran tersebut.

Indeks nasional kepuasan Peserta sebesar 81% tersebut diperoleh dari gabungan indeks kepuasan Peserta terhadap layanan di FKTP, FKRTL, Kantor Cabang dan BPJS Centre. Jika dipilah lebih lanjut, indeks nasional kepuasan Peserta terhadap layanan FKTP dan FKRTL saja adalah 81%, sementara indeks kepuasan untuk layanan yang bersifat administratif di Kantor Cabang dan BPJS Centre adalah 80%.

Di tingkat FKTP dan FKRTL, indeks kepuasan Peserta tidak berbeda signifikan, yaitu 80% di tingkat FKTP dan 82% di tingkat FKRTL. Di tingkat FKTP, indeks kepuasan Peserta yang dilayani oleh Puskesmas persis sama dengan indeks kepuasan Peserta yang datang ke DPP/Klinik, dengan indeks 80%. Namun, jika dianalisis berdasarkan tipe kepesertaan PBI dan non-PBI yang dilayani di DPP/Klinik, indeks kepuasan Peserta PBI adalah 77%, sedangkan Peserta non PBI sebesar 80%. Hal ini bisa jadi terkait dengan kebiasaan (habit) dari Peserta PBI yang selama ini terbiasa berobat ke Puskesmas, sedangkan Peserta non PBI lebih terbiasa berobat ke Dokter atau Klinik.

Untuk tingkat FKRTL, kepuasan Peserta BPJS Kesehatan yang datang ke RS Pemerintah (80%) lebih rendah dari RS Swasta (83%). Dimensi *Tangible* (seperti fasilitas rumah sakit dan peralatan) serta dimensi *Responsiveness* (kecepatan-tanggapan dalam melayani) merupakan titik lemah dari RS Pemerintah jika dibandingkan RS Swasta, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan Peserta. Dari sisi jenis layanan, rawat jalan atau rawat inap di rumah sakit, tidak ada perbedaan tingkat kepuasan diantara keduanya. Indeks kepuasan Peserta rawat jalan adalah 81%, sementara rawat inap 80%. Artinya, kepuasan Peserta rawat jalan sama tingginya dengan Peserta rawat inap di rumah Sakit.

Analisis lebih lanjut terhadap jenis Peserta Non-PBI, yaitu: PPU, PBPU dan BP, terlihat bahwa indeks kepuasan ketiga kelompok Peserta tersebut relatif sama baik di tingkat FKTP maupun FKRTL, yaitu di tingkat 80% hingga 81%. Hal yang sama terlihat di Kantor Cabang, dimana indeks kepuasan untuk ketiga jenis Peserta Non-PBI tersebut adalah 79%. Sementara itu, untuk Peserta Non-PBI yang datang ke BPJS Centre, tingkat kepuasan ketiganya di angka 79% (PPU) dan 80% (untuk PBPU dan BP).

Jika dilihat dari lamanya menjadi Peserta BPJS Kesehatan, yang dibagi ke dalam tiga kelompok yaitu ex-Peserta ASKES, ex-Peserta Jamkesmas/Jamkesda, serta Peserta Baru, terlihat bahwa indeks kepuasan ex-Peserta ASKES sedikit lebih rendah, yaitu 78% di tingkat FKTP dan 79% di tingkat FKRTL. Untuk ex-Peserta Jamkesmas/Jamkesda, indeks kepuasan di FKTP adalah 79%, dan FKRTL adalah 83%.

Sementara itu, untuk Peserta Baru (bukan ex-ASKES atau bukan ex-Jamkesmas dan Jamkesda), indeks kepuasan di FKTP adalah 80%, dan di FKRTL 81%. Dari analisis terhadap jawaban terbuka (open end) dari Peserta ex-ASKES, terlihat bahwa relatif rendahnya tingkat kepuasan tersebut umumnya disebabkan karena layanan yang mereka peroleh sekarang, tidak sebaik layanan yang mereka terima pada saat menjadi Peserta ASKES.

Dari sisi kepuasan Faskes, indeks kepuasan Faskes di tingkat FKTP (74%) relatif sama dengan FKRTL (76%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan Faskes tingkat pertama dan tingkat lanjut terhadap BPJS Kesehatan relatif sama di tingkat moderate Analisis di tingkat FKTP menunjukkan bahwa hampir tidak ada perbedaan antara indeks kepuasan Puskesmas (73%) dan DPP/Klinik (75%). Begitu juga di tingkat FKRTL, indeks kepuasan RS Pemerintah (75%) dan RS Swasta (77%) dapat dikatakan relatif sama. Hal lain yang dapat disimpulkan disini adalah, ada kecenderungan Faskes non-Pemerintah memiliki tingkat kepuasan yang sedikit lebih tinggi dari Faskes Pemerintah, baik di tingkat FKTP maupun di tingkat FKRTL.