https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERILAKU KELUHAN KONSUMEN PESERTA BPJS KESEHATAN DI KANTOR BPJS WILAYAH DKI JAKARTA TAHUN 2016

Created by ALVIONITA HANAFI

Subject : PERILAKU, KELUHAN, KONSUMEN

Subject Alt : BEHAVIOR, COMPLAINT, CONSUMER

Keyword : : kesehatan;pengaduan;kepuasan;sikap;jaminan sosial

Description :

perawatan kesehatan dan Badan Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) adalah manajemen jaminan sosial yang didirikan untuk memberikan skema jaminan sosial di Indonesia. Aksi BPJS masih tidak bisa dipisahkan dari sejumlah masalah seperti menunggu waktu pendaftaran, tarif tidak sesuai, klaim terlambat dibayar, dan fasilitas tidak sesuai. Masalah ini menyebabkan banyak keluhan oleh peserta Kesehatan dan Badan Jaminan Sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang terkait dengan kesehatan perilaku keluhan konsumen dan lembaga jaminan sosial (BPJS Kesehatan) peserta di jakarta 2016. teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling dengan jumlah sampel 94. Desain Penelitian dalam penelitian ini menggunakan Salib Desain sectional. Dalam penelitian ini ditemukan variabel yang terkait dengan pengaduan konsumen perilaku adalah kepuasan OR 2, 69 (95% CI 1,13-6,36), sikap OR 4,72 (95% CI 1,87-11,95), dan keberhasilan keluhan OR 3,5 (95% CI 1,47-8,29). BPJS harus lebih meningkatkan intensitas koordinasi dengan melaksanakan perawatan kesehatan BPJS untuk meningkatkan peserta kepuasan dengan layanan yang diberikan kepada peserta agar mendapatkan hak mereka dengan mudah dan seperti yang diharapkan.
Serta mereka BPJS juga mendengarkan keluhan yang diberikan oleh peserta BPJS sehingga peserta merasa pengaduan akan diterima dengan baik oleh BPJS.

Contributor : Nanda Aula Rumana.SKM,MKM

Date Create : 10/06/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201434004

Collection : 201434004

Call Number : 34-2016-S016

Source : Undergraduate Theses of Health Information Management

Relation COllection : Fakultas Ilmu Kesehatan

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor