

## PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN

### UNIVERSITAS IMELDA MEDAN

Nama : **Kristinus Wiro Sadawa**  
Nim : **2213462142**  
Judul : **PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025**

### ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk menjaga kualitas dan kesinambungan jaminan kesehatan yang merupakan program jaminan kesehatan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis dengan biaya yang terjangkau untuk berobat di rumah sakit. Persepsi pengguna dalam menggunakan BPJS kesehatan, banyak yang merasa terbantu dengan layanan ini, terutama dalam meringankan beban biaya kesehatan dan mendapatkan perawatan kesehatan sehingga pengguna merasakan manfaat biaya pengobatan maupun tindakan medis lanjutan seperti operasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam pelayanan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia. Waktu penelitian pada bulan Mei-Juni di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan populasi penelitian sebanyak 4.161 pasien rawat jalan dan rawat inap dengan metode *Non-probability* sampling diperoleh jumlah sebanyak 34 pasien metode analisis data menggunakan metode analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian bahwa ada hubungan persepsi pengguna BPJS dengan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Variabel bukti fisik diperoleh nilai  $p = 0,031$  ( $p < 0,05$ ), variabel kehandalan di peroleh nilai  $p = 0,010$  ( $p < 0,05$ ), variabel daya tanggap diperoleh nilai  $p = 0,004$  ( $p < 0,05$ ), variabel jaminan diperoleh nilai  $p = 0,005$  ( $p < 0,05$ ). variabel kepedulian diperoleh nilai  $p = 0,029$  ( $p < 0,05$ ). Semakin tinggi menerapkan pelayanan yang memuaskan, maka persepsi pasien terhadap pelayanan akan semakin baik.

**Kata Kunci :** *BPJS Kesehatan, Persepsi Pengguna BPJS, Pelayanan Kesehatan*

**Referensi :** 27 (2014-2024)