

Pemetaan pendapat masyarakat terhadap BPJS dengan menggunakan content analysis dan spatial analysis = Application of content analysis and spatial analysis for mapping public opinion related to BPJS

Ariph Satyanagara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456282&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Negara Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada seluruh golongan masyarakat. Perlindungan yang dimaksud bukan hanya perlindungan keamanan dan perlindungan hukum. Perlindungan kesehatan setiap warga negara juga merupakan salah satu jaminan yang harus diberikan. Berdasarkan hal tersebut, disusun sebuah program berskala nasional yang bernama Jaminan Kesehatan Nasional JKN . Sebagai sebuah program pemerintah, dibentuk suatu badan penyelenggara JKN yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS yang mulai berjalan sejak Januari 2014. Semenjak berjalannya BPJS, banyak masyarakat yang merasakan manfaatnya. Akan tetapi menurut jejak pendapat yang pernah dilakukan oleh Kompas pada tahun 2015 y, terdapat 42,9 pengguna BPJS yang tidak puas akan layanan BPJS, 39.1 puas dan sisanya tidak menjawab. Dua tahun berlalu, perlu dilakukan penelitian terbaru untuk melihat sentimen masyarakat lebih dalam lagi. Penelitian ini menggunakan pendekatan content analysis guna mengetahui proporsi pendapat yang berkaitan dengan pengalaman pengguna beserta sentimennya untuk menggambarkan pendapat pengguna terhadap kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Nasional. Sebuah program yang bekerja atas prinsip Automated Content Analysis digunakan dalam penelitian ini. Ulasan pengguna BPJS di Twitter digunakan untuk mewakili pendapat di berbagai provinsi. Luaran analisis sentimen menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan Reliability, Tangibles, Akses Pembayaran dan Pelayanan Medis masih didominasi dengan sentimen negatif. Hasil penelitian dapat digunakan untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas BPJS sebagai penunjang kesehatan warga negara Indonesia.

<hr>

ABSTRACT

Indonesia as a country has an obligation to ensure the wellbeing of its citizen by administering protection for each and every one of its citizen from all backgrounds. Said protection should not only accommodate security and legal protection However, it should also incorporate health protection in the form of healthcare. Based upon this premise, a national scale program called Jaminan Kesehatan Nasional JKN was established. This then led to the forming of the JKN organization called Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS , which has been running since January 2014. Overall, citizens have benefited from the initiation ever since it started operation. Nevertheless, an opinion poll conducted by Kompas in 2015, indicates that there are 42.9 unsatisfied BPJS users, 39.1 satisfied BPJS users, while the remaining has no answers. On the grounds that two years has passed since the poll, a new research is necessary in effort to examine deeper on the citizens rsquo sentiments about this healthcare program. This research uses a content analysis approach to determine the portion of opinions relating to the user experience and sentiment in order to illustrate the user rsquo s opinion on the service quality that Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS provides. The program used in this research works based on the principle of Automated Content Analyses. The twitter reviews by BPJS users are utilized to represent opinions from different provinces. Consequently, the result of this sentiment

analyses reveals that the areas related to reliability, tangibles, access to payment, and medical services are still dominated by negative responses. The result of this assessment can be intergrated in the evaluation process towards improving the quality of BPJS as one of the supporting aspects of the Indonesian citizens rsquo health.