

Implementasi walk through audit di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Utara tahun 2018 = Implementation of walk through audit at BPJS Kesehatan North Jakarta Office Branch in 2018

Rika Ardiyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493450&lokasi=lokal>

Abstrak

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan kesehatan nasional mengupayakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk peserta. Salah satu caranya adalah melakukan survei kepuasan yang disebut Walk Through Audit (WTA). Tujuan dari WTA adalah terhimpunnya data kepuasan peserta yang sesuai dengan sasaran pokok Peta Jalan JKN tahun 2019, yaitu indeks kepuasan peserta 85%. Umpan balik akan diberikan oleh BPJS Kesehatan pada FKTP sehingga diketahui Area of Improvement (AOI) yang dapat ditingkatkan oleh FKTP tiap bulan. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya implementasi WTA di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Utara. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil penilaian menunjukkan bahwa pelaksanaan WTA sudah cukup baik namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya terutama masalah komunikasi umpan balik. Perlu adanya sosialisasi dan kajian lebih lanjut untuk mengoptimalkan pelaksanaan WTA.

<hr>

BPJS Kesehatan as Social Health Insurance provider aims to improve the quality of health services for members. One way is to conduct a satisfaction survey called Walk Through Audit (WTA). The aim of the WTA is to gather participant satisfaction in accordance with the JKN Road Map principal target in 2019, which is 85% participant satisfied with the health care service. Feedback will be given by BPJS Kesehatan to primary healthcare facilities so that the Area of Improvement (AOI) can be identified based on monthly case. The purpose of this research is to evaluate the implementation of WTA in the BPJS Kesehatan North Jakarta Branch. Research uses qualitative method. The assessment shows that the WTA implementation is fair enough but there are still many constraints in its implementation, especially the feedback. Socialization and further studies are needed to optimize the WTA implementation.