

## ABSTRACT

Health insurance is very much needed especially in the millennial era like now where the health and pain limits are very biased because we all don't know when we will get sick or suddenly contract the disease. BPJS is the right choice for mass insurance, which is mutual cooperation and cheap compared to commercial insurance which is already well-known by the private sector, one of them is AXA. Armed with bringing the noble BPJS vision and mission to provide protection for all Indonesian people to be covered and have health insurance that has quite tempting facilities, namely all costs of illness will be borne by BPJS Health, confident free for participants as long as they continue to pay regular dues each month. But the fact is not as smooth as what was expected by the Health Social Security Organizing Agency because there are so many new things that arise as a result of not being satisfied by the BPJS participants themselves. Similarly, the residents of Murangan VIII have their meaning and satisfaction regarding the BPJS service itself.

The method used by the author is ethnography by conducting in-depth observations and participation to obtain results from in-depth interviews with five informants who are residents of Murangan VIII as well as health BPJS participants both PBI and Non PBI. The five informants consisted of 3 powerful mothers who had interesting stories in their youth, and 2 men, one of whom was still in junior high school and a farmer who still looked fresh even though he was already dying. The first study was conducted in March then continued with the second study from June to July 2019.

Satisfaction is an important key discussion in stories and cases in the field regarding the responses of BPJS Health participants, both Class I to Class III categories all have different levels of satisfaction even though what they feel and experience is still very far from their expectations and satisfaction in terms of good administrative services, medicine, medical personnel, facilities, until a long procedure to get services at the Hospital. Basically, age and gender factors do not affect satisfaction because everyone who is sick especially wants to get excellent, friendly, kind and satisfying service.

**Keywords:** BPJS Health, Satisfaction, Health, Hope, Sleman Regional General Hospital

## ABSTRAK

Jaminan Kesehatan sangat diperlukan terlebih di era milenial seperti sekarang ini dimana batas sehat dan sakit sangatlah bias karena kita semua tidak ada yang tahu kapan kita akan sakit atau tiba-tiba terjangkit penyakit. BPJS menjadi pilihan tepat untuk asuransi masal yang sifatnya gotong royong dan murah meriah dibandingkan asuransi komersial yang sudah terkenal milik swasta sebut saja salah satunya AXA. Berbekal dengan membawa visi dan misi BPJS yang mulia untuk memberikan perlindungan seluruh rakyat Indonesia agar tercover dan memiliki jaminan kesehatan yang mempunyai fasilitas yang cukup menggoda yaitu seluruh biaya sakit akan ditanggung BPJS Kesehatan alias gratis bagi para peserta asal tetap membayar iuran bersama rutin tiap bulanya. Tapi faktanya tidak semulus dengan apa yang sudah diharapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan karena banyak sekali hal-hal baru yang muncul akibat dari tidak kepuasan oleh para peserta BPJS itu sendiri. Sama halnya dengan para warga Desa Murangan VIII memiliki arti dan kepuasan mereka mengenai pelayanan BPJS itu sendiri.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah etnografi dengan melakukan observasi mendalam dan partisipasi untuk mendapatkan hasil dari wawancara mendalam kepada lima informan yang merupakan warga Desa Murangan VIII sekaligus peserta BPJS kesehatan baik yang PBI dan Non PBI. Lima informan tersebut terdiri dari 3 ibu-ibu perkasa yang memiliki cerita yang menarik dimasa mudanya, dan 2 laki-laki dimana yang satu masih duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan seorang petani yang masih terlihat segar meski diusianya yang sudah senja. Penelitian pertama dilakukan Maret kemudian dilanjutkan dengan penelitian kedua dari bulan Juni – Juli 2019.

Kepuasan menjadi kunci pembahasan yang penting dalam cerita-cerita dan kasus yang ada di lapangan mengenai tanggapan para peserta BPJS Kesehatan, baik kategori Kelas I hingga Kelas III semua memiliki tingkat kepuasan yang berbeda meskipun yang mereka rasakan dan alami masih sangat jauh dari harapan dan kepuasan mereka dalam segi pelayanan baik administrasi, obat, tenaga medis, fasilitas, hingga prosedur yang panjang untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit. Pada dasarnya faktor usia dan gender tidak mempengaruhi dalam mencapai kepuasan karena semua orang yang sakit terutama ingin mendapatkan pelayanan yang prima, ramah, baik dan memuaskan.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Kepuasan, Kesehatan, Harapan, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman