

ABSTRAK

Nama : Fachreza Dio Ananda

Program Studi : DIII Asuransi Kesehatan

Judul : Gambaran Pengetahuan Peserta BPJS Kesehatan Tentang Alur Pelayanan Kesehatan

Latar Belakang : Pelayanan Kesehatan adalah suatu komponen tentang pelayanan kesehatan yang berkesinambungan atau komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka dengan tujuan meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan. Pelayanan Kesehatan sendiri terdiri dari 2 macam, yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap yang masing-masing memiliki alur pelayanan yang berbeda. Berhasilnya proses alur pelayanan Kesehatan juga didukung oleh pengetahuan peserta terhadap alur pelayanan itu sendiri.

Metode : Penelitian ini menggunakan jenis *Literature Review*. Pencarian data menggunakan database Google Scholar dengan kata kunci pengetahuan alur pelayanan Kesehatan dengan rentang waktu tahun 2011 – 2020 dan strategi yang digunakan adalah PICOS *framework*.

Hasil : Pengetahuan peserta BPJS Kesehatan terhadap alur pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap berjalannya alur pelayanan. Faktor-faktor yang menghambat pengetahuan terhadap alur pelayanan diantaranya sering terjadi perubahan alur, tidak ada petugas yang membantu menjelaskan alur, peserta salah mengambil no antrian, tidak ada gambar yang menjelaskan alur pelayanan di papan informasi, sehingga responden menjawab “kurang baik” dan “cukup baik”

Kesimpulan : Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat pengetahuan peserta BPJS Kesehatan terhadap alur pelayanan Kesehatan antara lain kurangnya sosialisasi dan kurangnya petugas yang tanggap.

Kata Kunci : *Alur pelayanan JKN, Alur Pelayanan Rawat Jalan, Alur rawat jalan, Pengetahuan Alur*

ABSTRACT

Name : Fachreza Dio Ananda

Study Program : DIII Health Insurance

Title : Description of BPJS Health Participant Knowledge About Service

Flow Health

Background : Health service is a component of continuous or comprehensive health services provided to individuals and families in their places of residence with the aim of improving, maintaining or restoring health. Health services consist of 2 types, namely outpatient services and inpatient services, each of which has a different service flow. The success of the health service flow process is also supported by the participants' knowledge of the service flow itself.

Metode : This study uses a type of literature review. The data search used the Google Scholar database with the keyword knowledge of the flow of health services with a span of 2011 - 2020 and the strategy used was the PICOS framework.

The result : BPJS Health participants' knowledge of the flow of health services affects the flow of services. Factors that hinder knowledge of the service flow include frequent changes in the flow, there are no officers who help explain the flow, participants take the wrong queue number, there is no picture that explains the service flow on the information board, so respondents answered "not good" and "enough." good"

Conclusion : There are several factors that hamper BPJS Kesehatan participants' knowledge of the flow of health services. This is due to a lack of socialization and less responsive officers.

Keywords : *Alur pelayanan JKN, Alur Pelayanan Rawat Jalan, Alur rawat jalan, Pengetahuan Alur*