

**PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESSAN (KESAN DAN
PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Mayukha Mala Zumira
NIM 2115713157**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESSAN (KESAN DAN
PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Mayukha Mala Zumira
NIM 2115713157**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mayukha Mala Zumira
Nim : 2115713157
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
“PROSEDUR PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESAN (KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi, dan atau penjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Juli 2021

Yang menyatakan,



NIM. 2115713157

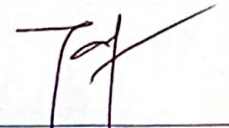
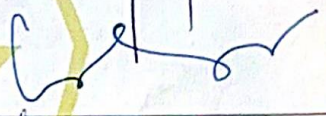
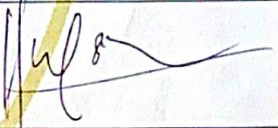
Mayukha Mala Zumira

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESSAN (KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Mayukha Mala Zumira
NIM 2115713157
Badung, 08 Agustus 2024

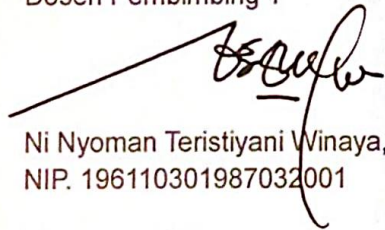
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Komang Mahayana Putra, SE.,M.M NIP. 197409152000121002	
Dosen Penguji 1, Kadek Cahya Dewi, ST.,M.Cs NIP. 198409092014042001	
Dosen Penguji 2, I Nyoman Sukayasa, SH.,M.H NIP. 196312311992031015	

Disetujui Oleh,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

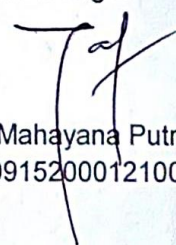
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M
NIP. 196110301987032001

Dosen Pembimbing 2



I Komang Mahayana Putra, SE.,M.M
NIP. 197409152000121002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widjantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT karena berkat Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESSAN (KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Ahli Madya atau Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Tahun 2024.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat saran, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E .,M.,eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing I selama menyusun tugas akhir ini, serta telah memberi

masukan, dukungan, semangat dan arahan penyusunan tugas akhir ini.

5. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II selama menyusun tugas akhir ini, atas segala bimbingan, arahan, nasihat serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak, Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan bantuan maupun bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Ina Oktike, SE selaku kepala bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan kepada penulis mengenai penyusunan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Komang Wetriani, S.Farm selaku staff bagian Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan data serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Orang tua dan keluarga yang telah senantiasa memberikan doa serta dukungan baik moril maupun materi.

10. Sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan yaitu Wahyu Kristian, Yuki Adrianti, Agus Eka dan Nita Prashanti yang selalu memberi energi positif, dukungan dan semangat untuk penulis selama penyusunan tugas akhir.

11. Seluruh rekan-rekan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan semangat dan dukungan untuk penulis selama penyusunan tugas akhir.

12. Aryo Nabih Putra, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam tugas akhir ini, memberi banyak tenaga, motivasi, menemani dan telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.

13. Terakhir untuk diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai, atas segala hal yang tidak disaksikan siapapun dan menikmati setiap prosesnya. Terima kasih sudah bertahan.

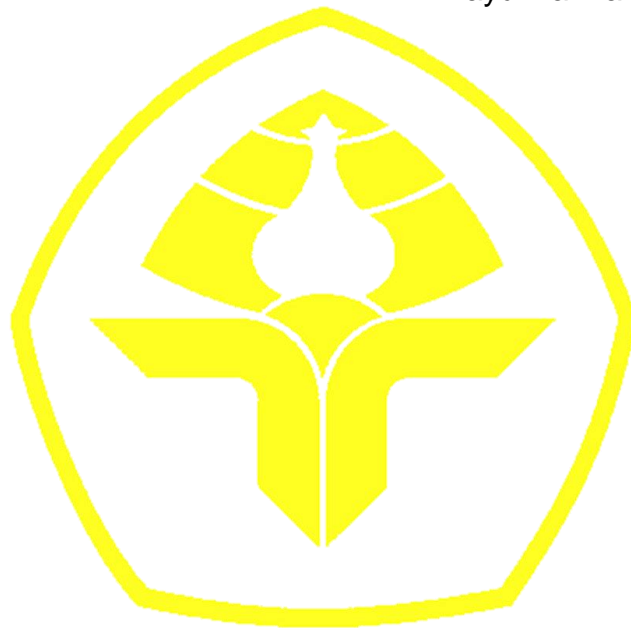
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dari penyajian dan kelengkapan data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Diharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca

yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang berada diluar lingkungan tersebut.

Badung, 15 Maret 2024

Mayukha Mala Zumira



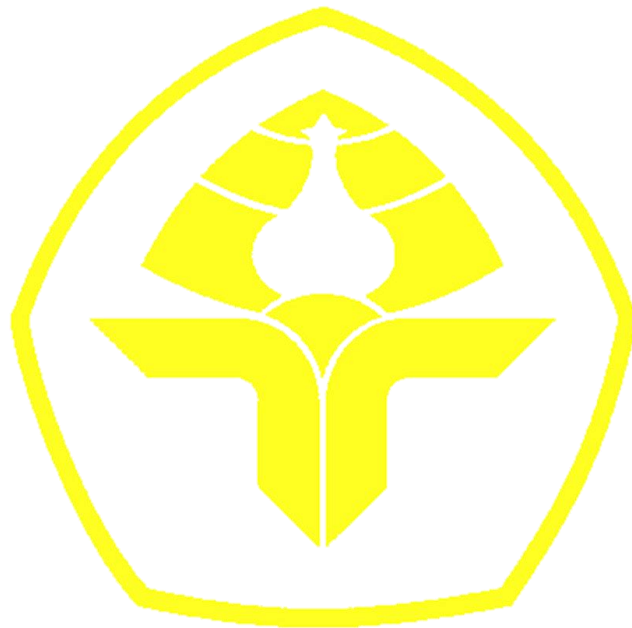
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat.....	9
E. Motode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Objek Penelitian	11
3. Data penelitian	11
4. Teknik Analisis Data.....	14
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
A. Prosedur	15
1. Pengertian Prosedur	15
2. Karakteristik Prosedur.....	17
3. Manfaat Prosedur.....	19

4. Sifat dan Ciri-ciri Prosedur	20
5. Metode Penulisan Prosedur.....	21
B. <i>Flowchart</i>	24
1. Pengertian Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	24
C. <i>Public Relation</i>	27
1. Pengertian <i>Public Relation</i>	27
2. Peran <i>Public Relation</i>	27
3. Tujuan <i>Public Relation</i>	29
4. Tugas <i>Public Relation</i>	29
5. Unsur-unsur <i>Public Relation</i>	30
6. Bidang-bidang Kegiatan <i>Public Relations</i>	31
7. Tahapan Strategi <i>Public Relations</i>	33
BAB III.....	35
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	35
A. Sejarah Perusahaan.....	35
1. Visi Misi BPJS Kesehatan.....	40
2. Nilai Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar 41	
3. Fungsi dan Wewenang BPJS Kesehatan	42
B. Bidang Usaha BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar	44
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	46
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Perusahaan	51
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	53
C. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penggunaan QR-Code Kesan 61	
D. Solusi Untuk Mengatasi Kendala.....	62
BAB V	64
SIMPULAN DAN SARAN	64

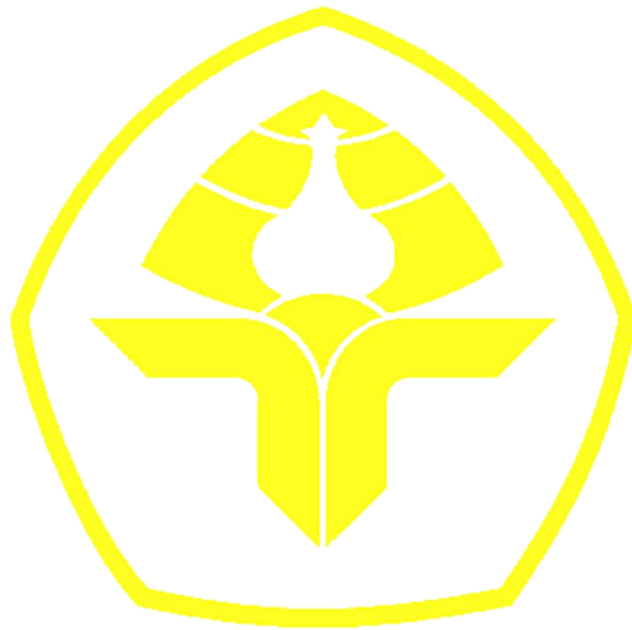
A. Simpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Data Nilai Rata-Rata Capaian KESSAN 6



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	26
Gambar 3. 1 Logo BPJS Kesehatan.....	38
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BPJS	47
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Penggunaan QR-Code KESSAN (Kesan dan Pesan Setelah Layanan) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar	55
Gambar 4. 2 Tampilan Menu Awal KESSAN.....	58
Gambar 4. 3 Tampilan <i>Pop Up</i>	58
Gambar 4. 4 Menu Pencarian KESSAN	59
Gambar 4. 5 Menu Riwayat KESSAN	59
Gambar 4. 6 Tampilan Pertanyaan Survei KESSAN.....	59
Gambar 4. 7 Kolom Ulasan Yang diperoleh KESSAN.....	60
Gambar 4. 8 Tampilan <i>Pop Up Submit</i> KESSAN	60
Gambar 4. 9 Tampilan Selesai KESSAN.....	60

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Daftar Pertanyaan Wawancara

LAMPIRAN 2: Dokumentasi Wawancara

LAMPIRAN 3: Contoh QR-Code KESSAN

LAMPIRAN 4: Luaran yang diberikan pada Perusahaan

LAMPIRAN 5: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

LAMPIRAN 6: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I

LAMPIRAN 7: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan hubungan psikologi antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Didalam kegiatan memberikan pelayanan maka sebuah perusahaan atau usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya dalam memberi pelayanan, maka perusahaan tersebut akan berusaha memberikan bentuk layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan

anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu, ia merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pelanggan. Ini karena pelayanan merupakan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, dan kualitasnya dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Pelayanan yang baik, yang mencakup responsif, berkualitas tinggi, personal, konsisten, dan dapat diandalkan, akan cenderung meningkatkan

kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih kuat antara penyedia layanan dan pelanggan.

Sebaliknya pelayanan yang buruk memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan, menyebabkan kehilangan pelanggan, dan mengurangi pendapatan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memprioritaskan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa kebutuhan dan kepuasan pelanggan dipenuhi dengan baik.

Perusahaan perlu feedback terhadap pelayanan yang telah diberikan melalui sebuah ulasan. Dengan memahami pentingnya feedback melalui ulasan, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Ulasan merupakan pendapat atau evaluasi yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Ulasan biasanya mencakup pengalaman subjektif dan penilaian terhadap berbagai aspek, seperti kualitas, kinerja, harga, atau pelayanan yang diterima. Secara keseluruhan, ulasan merupakan alat yang penting dalam proses pengambilan keputusan konsumen, serta sebagai umpan balik yang berharga bagi penyedia produk atau layanan untuk terus meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.

BPJS Kesehatan, pada awalnya memberikan sistem pemberian ulasan dengan cara manual seperti mengumpulkan formulir evaluasi kualitas pelayanan yang telah diisi oleh 20 peserta per-bulan guna memastikan pemenuhan kewajiban Fasilitas Kesehatan dan meningkatkan kepuasan peserta. Formulir tersebut berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan Fasilitas Kesehatan yang dinilai peserta.

Bintang atau *rating* adalah penilaian yang diberikan oleh pengguna aplikasi setelah mereka mengunduh dan menggunakan aplikasi. Terkadang mereka juga meninggalkan review di saat memberikan bintang untuk membantu pengguna lainnya yang akan menggunakan aplikasi tersebut.

Rating menjadi salah satu penilaian yang diberikan oleh pelanggan ketika memanfaatkan suatu layanan, baik itu jasa ataupun aplikasi. Hal ini biasanya dengan indikator bintang, dari satu hingga bintang lima. Apabila rating di bawah rata-rata atau hanya bintang satu, bisa diartikan bahwa tingkat layanan yang diberikan oleh jasa ataupun aplikasi buruk. Sebaliknya bila bintang lima, maka pelayanan yang bersangkutan bagus. Adapun skala terkait diuraikan *rating* bintang sebagai berikut:

1. Bintang Satu (Sangat Tidak Puas)

Bintang satu adalah rating terendah yang bisa diberikan oleh peserta BPJS. *Rating* ini mengindikasikan pengalaman yang

sangat buruk atau tidak memuaskan dengan FKTP atau layanan yang diberikan. Peserta mungkin menghadapi masalah serius, ketidak profesionalan, atau ketidak patuhan terhadap standar pelayanan yang diharapkan.

2. Bintang Dua (Tidak Puas)

Bintang Dua menunjukkan ketidak puasan pengguna terhadap fasilitas kesehatan atau layanan yang diberikan. Mungkin terdapat beberapa masalah atau ketidak sesuaian dengan harapan peserta, yang menyebabkan pengalaman yang kurang memuaskan.

3. Bintang Tiga (Antara Puas dan Tidak Puas)

Bintang Tiga mengindikasikan bahwa pengalaman peserta netral. Peserta merasa bahwa fasilitas kesehatan atau layanan yang diberikan tidak memiliki kelebihan atau kekurangan yang signifikan.

4. Bintang Empat (Puas)

Bintang empat menunjukkan bahwa peserta merasa cukup puas dengan fasilitas kesehatan atau layanan tersebut. Meskipun ada beberapa hal yang mungkin bisa ditingkatkan, secara keseluruhan pengalaman masih dianggap positif.

5. Bintang Lima (Sangat Puas)

Bintang Lima merupakan *rating* tertinggi yang bisa diberikan oleh peserta BPJS. *Rating* ini mengindikasikan bahwa peserta sangat puas dengan fasilitas kesehatan atau layanan yang diberikan.

Bintang lima biasanya diberikan jika fasilitas kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah, memberikan penjelasan dengan baik dan memberikan pelayanan dengan sigap.

Tabel 1. 1 Tabel Data Nilai Rata-Rata Capaian KESSAN

NILAI CAPAIAN RATA-RATA BULANAN			
NO	BULAN	TAHUN	NILAI
1	Agustus	2023	4,6
2	September	2023	4,6
3	Oktober	2023	4,7
4	November	2023	4,7
5	Desember	2023	4,7
6	Januari	2024	4,7
7	Februari	2024	4,7
8	Maret	2024	4,7

Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar

Dari hasil data Qr-Code KESSAN pada bulan Agustus 2023 mendapatkan *rating* di angka 4,6. Pada bulan September 2023 mendapatkan *rating* di angka 4,6. Pada bulan Oktober 2023 mendapatkan *rating* di angka 4,7. Pada bulan November 2023 mendapatkan *rating* di angka 4,7. Pada bulan Desember 2023 mendapatkan *rating* di angka 4,7. Pada bulan Januari 2024 mendapatkan *rating* di angka 4,7. Pada bulan Februari 2024 mendapatkan *rating* di angka 4,7. dan pada bulan Maret 2024 *rating* di angka 4,7.

Kesimpulan data diatas dapat dinyatakan bahwa *Qr-Code* mendapatkan peningkatan di bulan Oktober 2023 dan stabil di angka 4.7 sampai bulan Maret 2024. Oleh karna itu BPJS Kesehatan masih belum mencapai rating lima (terbaik) dikarenakan banyaknya peserta BPJS Kesehatan yang masih belum paham bagaimana prosedur atau tata cara pemakaian terkait sistem *Qr-Code* itu sendiri.

Pengisian ulasan secara manual melalui formulir menghadapi hambatan seperti, kesulitan dan waktu. Proses pengisian ulasan secara manual melalui formulir membutuhkan waktu dan usaha ekstra dari pengguna. Mereka harus menemukan formulir, mengisi informasi dengan benar, dan kemudian mengirimkannya kembali, yang bisa menjadi proses yang memakan waktu dan merepotkan.

Seiring berjalannya waktu, dunia kesehatan dituntut untuk bisa beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dengan cepat. BPJS Kesehatan memiliki sistem yang terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan salah satunya adalah KESSAN.

KESSAN adalah singkatan dari Kesan dan Pesan terhadap Layanan. Konsep ini diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan di Indonesia sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan kesehatan, di mana KESSAN merupakan suatu proses evaluasi pelayanan kesehatan yang

dilaksanakan melalui mekanisme survei untuk memperoleh umpan balik atau kesan pengalaman peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) setelah menerima layanan dari fasilitas kesehatan.

Oleh karena itu adanya inovasi guna meningkatkan pelayanan di fasilitas kesehatan, *QR-CODE* KESSAN merupakan sebuah upaya untuk mendorong fasilitas kesehatan dalam meningkatkan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) serta memenuhi kewajiban terhadap kontrak kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Melalui aplikasi *mobile* JKN, dapat terlihat tingkat kepuasan peserta karena peserta dapat secara langsung menilai pelayanan yang telah diberikan oleh FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Beberapa masukan masukan singkat yang disampaikan dengan maksud untuk dapat mencapai target yang diharapkan. KESSAN BPJS menjadi inovasi yang dihadirkan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan teradap peserta JKN-KIS.

Berdasarkan latar belakang diatas serta mengingat betapa pentingnya pelayanan yang baik maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**PROSEDUR PENGGUNAAN QR-CODE KESSAN (KESAN DAN PESAN SETELAH LAYANAN) DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah prosedur penggunaan QR-CODE KESSAN (Kesan dan Pesan Setelah Layanan) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah “Untuk mengetahui prosedur penggunaan QR-CODE KESSAN (Kesan dan Pesan Setelah Layanan) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar”

D. Manfaat

Manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengembangkan ilmu pengetahuan yang berfokus pada bidang kesehatan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman bagi peneliti dalam melakukan penelitian terkait pemanfaatan pelayanan kesehatan.

b. Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar kajian untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali dalam pemberian informasi dan menambah bahan referensi kepustakaan mengenai pelayanan kesehatan oleh peserta BPJS dan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

E. Motode Penelitian

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, yang beralamat di Jalan JL. D.I. Panjaitan No.6, Denpasar selatan, Kota Denpasar, Bali Kode Pos 80234.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Prosedur Penggunaan *Qr-Code* KESSAN (Kesan Dan Pesan Setelah Layanan) Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

3. Data penelitian

a. Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisisioner, melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif yang terbentuk informasi seperti gambaran umum perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama, baik yang berasal dari individu/perorangan misalnya hasil dari wawancara, atau yang berasal dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini adalah jenis data penelitian yang dikumpulkan untuk pertama kali melalui pengalaman atau bukti pribadi, khususnya untuk penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Proses untuk mendapatkan data sekunder jauh lebih cepat dibandingkan proses mendapatkan data primer, namun peneliti tetap harus melihat apakah data yang ada telah sesuai dengan tujuan penelitiannya atau tidak.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.

2. Observasi

Observasi merupakan satu upaya peneliti berupa mengamati perilaku, atau aktivitas yang terjadi untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian melalui pemilihan (*selection*), pengubahan (*propocation*), pencatatan (*recording*), pengodean (*encoding*), rangkaian perilaku dan suasana dalam rangka tujuan penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:204) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dalam penelitian ini dokumentasi merupakan pengambilan gambar oleh penulis untuk memperkuat hasil penelitian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara menjabarkan kedalam unit-unit dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dalam menentukan analisis data yaitu melakukan penyusunan data-data yang telah dikumpulkan kemudian membuat klasifikasi dan menetapkan standar serta kedudukan unsur- unsur satu dengan yang lain sehingga dapat dianalisis dan diinterpretasikan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Prosedur penggunaan QR-Code KESSAN (Kesan dan Pesan Setelah Layanan) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, maka dapat disimpulkan bahwa survei layanan pada peserta JKN menggunakan QR-code KESSAN merupakan upaya modernisasi dan peningkatan efisiensi dalam pengumpulan umpan balik dari peserta layanan BPJS Kesehatan. Proses survei layanan menggunakan QR-Code berjalan dengan efektif dan memberikan bukti nyata melalui peningkatan kepuasan, penurunan keluhan, peningkatan partisipasi, serta transparansi dalam pelayanan. Fenomena-fenomena ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pengumpulan umpan balik tersebut

efektif dan berkontribusi positif terhadap kualitas layanan BPJS Kesehatan, sehingga BPJS Kesehatan mendapatkan peningkatan rating yang hampir mencapai sangat puas.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, disarankan agar menyediakan buku panduan yang komprehensif bagi peserta, yang mencakup informasi detail tentang prosedur KESSAN, hak dan kewajiban peserta, serta cara mengakses layanan secara efektif.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Soemohadiwidjojo. (2014). *"Mudah Menyusun SOP"*. Jakarta: Peneba Pila.
- Liswati & Sahal. (2019). *"Diagram Chart and Statistik"*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Maudi. (2018). *"Strategi Koperasi Karya Mandiri Dalam Memperkenalkan Product Knowledge Melalui Event Gowes Pesona Nusantara"*. Jurnal Komunikasi, 9, 34. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jkom>.
- Moekijat. (1989). *"Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)"*. Bandung: CV Mandiri Maju.
- Mukarom., dkk. (2015). *"Manajemen Pelayanan Publik"*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2016). *"Sistem Informasi Akuntansi"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida. (2014). *"Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi"*. Yogyakarta: PT Kanisius
- Rasto. (2015). *"Manajemen perkantoran Paradigma Baru"*. Bandung: Alfabeta.
- Robbin & Judge. (2014). *"Perilaku Organisasi (Organizational Behavior).Edisi 12"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan & Rosady. (2014). *"Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)"*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2015). *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D"*. Bandung: ALFABETA.
- Syamsiah. (2019). *Perancangan Flowchart dan Pseudocode Pembelajaran Mengenal Angka dengan Animasi untuk Anak PAUD Rambutan*. STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi), 4(1), 86-93.
- Wisnu. (2019). *"Teori Organisasi Struktur dan Desain. Vol. 1"*. Malang: UMMPress.
- Zainal., dkk. (2015). *"Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan"*. Jakarta: Rajawali Pers.