

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI
OPTIK MUGIA DJAYA CIAMIS**

KARYA TULIS ILMIAH



NINA NURLIANA

11045122034

**PROGRAM STUDI DIII REFRAKSI OPTISI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
MEI 2025**

GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI OPTIK MUGIA DJAYA CIAMIS

Nina Nurliana

Program Studi DIII Optometri Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas BTH

ABSTRAK

BPJS Kesehatan bekerjasama dengan berbagai fasilitas kesehatan, seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, dan optikal, untuk meningkatkan jangkauan serta menjamin kesehatan masyarakat. Dengan bekerja sama dengan optik sebagai mitra, peran BPJS sangat penting dalam memberikan jaminan kesehatan mata, sementara optik yang ditunjuk berperan dalam penyediaan alat rehabilitasi, seperti kacamata, bagi peserta yang membutuhkan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Optik Mugia Djaya Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan data yang digunakan yaitu potong silang (*cross sectional*) yaitu data yang dikumpulkan pada waktu tertentu saja. Penelitian ini dilaksanakan di Optik Mugia Djaya di Ciamis pada bulan April tahun 2025 sampai dengan Mei tahun 2025. Hasil penelitian yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan melalui daftar. pertanyaan didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di Optik Mugia Djaya secara kumulatif masuk dalam kategori puas dengan nilai rata-rata 70,5%.

Kata Kunci : Pelayanan BPJS, Kepuasan

ABSTRACT

BPJS Kesehatan collaborates with various health facilities, such as Hospitals, Health Centers, Clinics, and opticians, to increase reach and ensure public health. By collaborating with opticians as partners, BPJS's role is very important in providing eye health insurance, while the appointed opticians play a role in providing rehabilitation tools, such as glasses, for participants in need. The general objective of this study is to determine the Description of BPJS Kesehatan Patient Service Satisfaction at Optik Mugia Djaya Ciamis. This study uses a quantitative descriptive method with the data used, namely cross-sectional, namely data collected at a certain time only. This study was conducted at Optik Mugia Djaya in Ciamis from April 2025 to May 2025. The results of the study conducted by asking several questions through a questionnaire showed that the level of BPJS patient satisfaction at Optik Mugia Djaya cumulatively falls into the satisfied category with an average score of 70,5%.

Key word : BPJS Service, Level Of Satisfaction