

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta Terhadap Layanan Non Tatap Muka di BPJS Kesehatan Kota Blitar. Dea Putri Damayanti (2023). Laporan Tugas Akhir, Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Penguji A.A. Istri Citra Dewiyani, S.KM., MARS. Pembimbing Herlinda Dwi N., S.Kep, NS, MPH.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, Layanan Non Tatap Muka, Kepuasan

Program jaminan kesehatan merupakan program yang dipandang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. BPJS Kesehatan merupakan salah satu pelaksana badan hukum publik yang dibangun untuk menjalankan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki 2 jenis layanan, yaitu layanan tatap muka dan non-tatap muka. Salah satu layanan non tatap muka di BPJS Kesehatan terdiri dari aplikasi Mobile JKN dan Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WA). Di kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar 6 dari 10 peserta sudah menggunakan layanan non tatap muka. **Tujuan :** Mengetahui gambaran kepuasan layanan non tatap muka pada peserta JKN-KIS di lingkup kantor cabang Blitar. **Metode :** penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey kuesioner kepada 96 peserta JKN-KIS Cabang Blitar yang sudah menggunakan layanan non tatap muka dan variabelnya meliputi usia, jenis kelamin, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), kualitas yang di persepsikan (*perceived quality*). **Hasil :** Penggunaan layanan non tatap muka di kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar berdasarkan empat aspek yaitu aspek karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 56.3% mayoritas responden perempuan, karakteristik usia 34,3% mayoritas responden berusia dewasa (>46 tahun), Aspek kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) indikator yang paling sering digunakan mayoritas responden menggunakan fitur-fitur pada layanan non tatap muka sudah sesuai sebanyak 52%. Aspek kualitas yang di persepsikan (*perceived quality*) indikator yang paling sering digunakan mayoritas responden merasa puas dengan pengalaman menggunakan layanan non tatap muka sebanyak 53,1%.