

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN Terhadap Layanan Secara Online Melalui Pandawa Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang. Firdha Alivia Nabila (2023). Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing : Herlinda Dwi Ningrum, S.Kep.Ns., MPH. Penguji : Ayu Tyas Purnamasari SKM, MKM

**Kata Kunci** : Kepuasan, PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp), dan BPJS Kesehatan

Pandawa adalah inovasi baru layanan tanpa tatap muka atau tanpa kontak fisik antara *frontliner* dan peserta dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* sebagai mediana. Layanan Pandawa dihadirkan dengan tujuan untuk menurunkan intensitas peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan sebagai upaya partisipasi. **Tujuan:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta terhadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang. **Metode:** penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *survey* kuesioner kepada 92 peserta JKN BPJS Kesehatan KC Malang yang sudah menggunakan layanan secara online. Variabel dalam penelitian ini meliputi, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel digunakan oleh penelitian ini yaitu *purposive* sampling. Pengolahan data pada penelitian menggunakan aplikasi pengolahan data seperti IBM SPSS *Statistics* versi 25 dan *Ms. Excel*. **Hasil:** Penggunaan layanan secara online di kantor BPJS Kesehatan KC Malang berdasarkan empat aspek yaitu aspek karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 67,4% sebagian besar responden perempuan, karakteristik usia 17-30 tahun yakni mendapat presentase 62,0%. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan *Reliability* 92,4%, kepuasan *Responsiveness* 91,3%, kepuasan *Assurance* 96,7%, kepuasan *Emphaty* 96,7%, dan kepuasan *Tangible* 96,7%. **Kesimpulan:** sebagian besar responden dalam penelitian ini merasa puas dengan pelayanan online melalui PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Malang.