

## ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan. Terdapat dua peserta yaitu peserta PBI dan non PBI. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (pohan, 2006). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Gambaran Faktor-faktor Kepuasan peserta PBI APBD desa Mindugading berdasarkan pada aspek *tangible*, daya tanggap, jaminan, empati, dan kemampuan. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh peserta PBI APBD, metode yang digunakan adalah deskriptif, dengan jumlah sampel 30 responden. Hasil tingkat kepuasan berdasarkan *reliability* 97% puas, berdasarkan *responsiveness* 96,6% puas, berdasarkan Jaminan 97,7% puas, berdasarkan *Tangible* 88,8% puas dan berdasarkan Empati 98,8% memilih puas. Supaya tingkat kepuasan semakin tinggi maka kinerja petugas pelayanan lebih ditingkatkan agar peserta PBI APBD puas terhadap 5 aspek dimensi kepuasan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan, Aspek Kepuasan, Peserta PBI APBD

## **ABSTRACT**

*Health Social Security Administering Bodies are legal entities established to administer the Health Insurance program. There are two participants, namely PBI and non-PBI participants. Quality health care is an important factor in achieving patient satisfaction. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what is expected (Pohan, 2006). The purpose of this study is to determine the description of the Satisfaction Factors of the participants of the Mindugading PBI APBD based on tangible aspects, responsiveness, assurance, empathy, and abilities. The population of this study were all PBI APBD participants. The method used was descriptive, with a total sample of 30 respondents. The results of the satisfaction level based on the reliability of 97% are satisfied, based on the responsiveness of 96.6% are satisfied, based on the guarantee of 97.7% are satisfied, based on Tangible 88.8% are satisfied and based on empathy 98.8% choose to be satisfied. In order for the level of satisfaction to be higher, the performance of service officers is further improved so that PBI APBD participants are satisfied with the 5 aspects of the satisfaction dimension.*

*Keywords: Health BPJS, Satisfaction, Satisfaction Aspects, PBI APBD Participants*