

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan. Mutia Putri Nadela Lubis (2021) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan. Penguji Rizki Fadila,SE,MSA,AK, Pembimbing Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd

kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Seberang Kalimantan Utara. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif . sampel dari penelitian ini yaitu 40 Responden dari peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Malinau Seberang Kalimantan Utara. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengisi kuesioner .Hasil penelitian Gambaran Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan diPuskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Kalimantan Utara dengan berdasarkan lima Dimensi yaitu *Tangible* Pasien sangat Puas (92,5%), *Reliability* Pasien sangat puas (82,5%), *Responsiveness* pasien Puas (70,0%), *Assurance* Pasien sangat Puas (95,0%), *Emphaty* Pasien sangat puas (95,0), Kesimpulan dari penelitian ini pasien merasa p terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Malinau Seberang Kabupaten Malinau Klaimantan Utara dapat mempertahankan dan meningkatkan untuk pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, BPJS kesehatan,Puskesmas

ABSTRACT

Description of BPJS Health Participant Satisfaction at the Malinau Seberang Community Health Center, Malinau District, Kalimantan. Mutia Putri Nadela Lubis (2021) Scientific Writing Quantitative Descriptive Research. D3 Health Insurance Study Program. Examiner Rizki Fadila, SE, MSA, AK, Advisor Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd

Patient satisfaction is someone's feeling of pleasure or disappointment that arises from comparing the product's perceived performance (or results) against their expectations. If the performance fails to meet expectations, consumers will feel dissatisfied. If the performance is in accordance with expectations, consumers will feel satisfied. If performance exceeds expectations, consumers will be very satisfied or happy. The purpose of this study is to determine the description of the satisfaction of BPJS Health participants at the Malinau Seberang Health Center, Malinau Seberang Regency, North Kalimantan. The method used is quantitative descriptive research. The sample of this research is 40 respondents from BPJS Kesehatan participants at Puskesmas Malinau Seberang, North Kalimantan. The data collection technique was done by filling out a questionnaire. The results of the study were the description of the BPJS Health Participants' Satisfaction at the Malinau Seberang Health Center, Malinau Regency, North Kalimantan, based on five dimensions, namely Tangible Patients were very satisfied (92.5%), Reliability Patients were very satisfied (82.5%) , Patient Responsiveness is satisfied (70.0%), Patient Assurance is very satisfied (95.0%), Patient Emphaty is very satisfied (95.0). North can maintain and improve for the services provided to patients.

Keywords: Satisfaction, Health BPJS, Puskesmas