

ABSTRAK

St Fatimah Hamdani Salman. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Bonto-Bonto Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep (dibimbing oleh Hafiz Elfiansyah Parawu dan Rasdiana)

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban tentang tingkat kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Bonto-Bonto Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS yang terdaftar mendapat pelayanan di Puskesmas Bonto-Bonto Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. Sampel yang digunakan berjumlah 40 orang diambil berdasarkan *nonprobability sampling*. Indikator dalam penelitian di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05 (> 0.05) pada tabel *t-test for equality means* untuk variabel/dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan peserta BPJS PBI dan BPJS Mandiri. Berdasarkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 (< 0.05) pada tabel *t-test for equality means* untuk dimensi/variabel bukti fisik (*tangible*), dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan peserta BPJS PBI dan BPJS Mandiri, dimana ditemukan bahwa pasien BPJS Mandiri memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta BPJS