

YAHYA DJAFAR (10542 0444 12)
ST. MAISARAH BACHTIAR

“TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BARA-BARAYA KECAMATAN MAKASSAR KOTA MAKASSAR”

(x + 64 halaman + 5 lampiran)

ABSTRAK

LATAR BELAKANG: Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat. Puskesmas dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang.

TUJUAN : Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bara - Baraya

METODE: Penelitian observasional analitik dengan pendekatan metode *cross sectional*. Dengan sampel yang digunakan ialah populasi yang dapat mewakili peserta BPJS Kesehatan. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling*. Data diperoleh dari mengisi kuesioner kemudian dianalisis dengan Uji *Chi Square*.

HASIL : Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 87 sampel. Dari penelitian ini didapatkan 74 responden (85,05%) merasa puas dan 13 responden (14,95%) merasa tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka kepuasan tertinggi terdapat pada variabel kehandalan dan bukti fisik yaitu masing-masing 75,9%.

KESIMPULAN : Pada penelitian ini semua peserta BPJS Kesehatan merasa puas pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik

Kata Kunci : Kepuasan peserta BPJS Kesehatan dan pelayanan kesehatan.