



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG
BATAM TAHUN 2024**

Oleh:

FARHAN FADHIL

No. BP. 2011212012



FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2024



UNIVERSITAS ANDALAS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG
BATAM TAHUN 2024**

Oleh:

FARHAN FADHIL

No. BP. 2011212012

**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2024

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2024

FARHAN FADHIL, No. BP 2011212012

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP
PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG BATAM TAHUN
2024**

xi + 95 halaman, 27 tabel, 4 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

BPJS Kesehatan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat peserta yang menyatakan pelayanan petugas masih kurang baik. Tujuan penelitian menganalisis tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan petugas di BPJS Kesehatan KC Batam Tahun 2024.

Metode

Jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi peserta yang datang ke BPJS Kesehatan KC Batam dengan sampel 101 responden menggunakan teknik *purposive sampling* dengan instrumen penelitian kuesioner. Pengolahan data menggunakan analisis univariat, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil

Hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Juni tahun 2024, menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* belum memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius, terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Berdasarkan perhitungan CSI didapatkan hasil sebesar 75,14% yang menyatakan peserta JKN puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kesimpulan

Peserta rata-rata puas terhadap pelayanan petugas. Disarankan BPJS Kesehatan untuk melakukan upaya perbaikan terhadap atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Daftar Pustaka : 59 (1989-2023)

Kata Kunci : Kepuasan Peserta, JKN, BPJS Kesehatan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2024

FARHAN FADHIL, No. BP 2011212012

**ANALYSIS OF THE SATISFACTION LEVEL OF JKN PARTICIPANTS
TOWARDS SERVICES AT BPJS KESEHATAN BATAM BRANCH OFFICE
IN 2024**

xi + 95 pages, 27 tables, 4 pictures, 7 appendices

ABSTRACT

Objective

BPJS Kesehatan is committed to continuously improving service quality, but there are still participants who state that officer services are still not good. The purpose of the study was to analyze the level of satisfaction of JKN participants with officer services at BPJS Kesehatan KC Batam in 2024.

Methods

Descriptive quantitative research type. The population of participants who came to BPJS Kesehatan KC Batam with a sample of 101 respondents using purposive sampling technique with a questionnaire research instrument. Data processing using univariate analysis, Importance Performance Analysis, and Customer Satisfaction Index.

Results

The results of research conducted in June 2024, showed that the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance were not satisfactory. Based on the Cartesian diagram, there are 3 attributes that are the top priority for improvement. Based on the CSI calculation, the result is 75.14% which states that JKN participants are satisfied with the services provided by the officer.

Conclusion

The average participant is satisfied with the officer's service. It is recommended that BPJS Kesehatan make efforts to improve the attributes that are the top priority for improvement.

References : 59 (1989-2023)

Keywords : Participant Satisfaction, JKN, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index