

## ABSTRAK

Penelitian ini berkenaan dengan Pelaksanaan Program Pelayanan Sosial BPJS Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Miskin pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dimana peneliti ingin melihat bagaimana pelayanan yang diberikan petugas terhadap masyarakat miskin pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) apa sudah baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan observasi. Populasinya adalah 1063 dan untuk memenuhi akurasi dibulatkan menjadi 92 Responden yang menjadi sampel dengan menggunakan rumus slovin. Uji Validitas dan Reabilitas menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product And Service Solution* (SPSS). Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial BPJS Kesehatan ini menurut tanggapan responden diperoleh sebesar 4488 dengan rata-rata skor 3,48 berarti program pelayanan sosial masuk dalam kategori Baik. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap program pelayanan sosial BPJS Kesehatan berdasarkan tanggapan responden diperoleh sebesar 2523 dengan rata-rata skor 3,05 berarti kepuasan masyarakat miskin masuk ke dalam kategori cukup.

Kata kunci : pelayanan sosial, BPJS kesehatan

## **ABSTRACT**

This research is related to the implementation of social service program BPJS Health to the level of satisfaction of the poor users BPJS Beneficiary of Contribution (PBI) where the poor users of BPJS Health can access the service properly.

This research uses quantitative approach with descriptive research method. The data were collected by questioner, interview and observation. The population is 1063 and to meet the accuracy rounded to 92 Respondents who become the sample. The Validity and Reliability Test uses the help of Statistical Product And Service Solution (SPSS) applications. While the data analysis technique using quantitative data analysis.

The results of this study showed that social service BPJS Health is according to the responses of respondents obtained for 4488 with an average score of 3.48 means social service programs fall into the category of Good. While the level of satisfaction of the poor to the social service program BPJS Health based on the responses of respondents obtained by 2523 with an average score of 3.05 means the satisfaction of the poor into the category enough.

Keyword : social service , BPJS health