

ABSTRACT

Factors Associated with Community Satisfaction Based on Sociodemographic Characteristics Regarding Health Services at the National Narcotics Agency (BNN) of Gianyar Regency

I Gusti Putu Ariyani¹, Ns. Ni Made Nopita Wati, S.Kep., M.Kep.², Dr. Moh. Fairuz Abadi, S.Si., M.Si.³

Background: Health services at the National Narcotics Agency (BNN) of Gianyar Regency face challenges in meeting public expectations. Public dissatisfaction may impact participation in drug abuse prevention programs. This study aimed to analyze factors associated with community satisfaction based on sociodemographic characteristics. **Methods:** This quantitative study used a cross-sectional design involving 100 respondents who accessed health services at BNN Gianyar. Data were collected through a questionnaire measuring community satisfaction and demographic characteristics. The Spearman's rank correlation test was used to examine the relationships between variables. **Results:** The average community satisfaction score was 82.34, with 54% of respondents stating they were satisfied and 46% very satisfied. Only the education variable showed a significant relationship with satisfaction ($\rho = -0.229$; $p = 0.022$), indicating that the higher the education level, the lower the satisfaction tends to be. **Conclusion:** There is a significant relationship between education level and community satisfaction with health services at BNN Gianyar. Interventions are needed to improve service quality and meet the expectations of the community, especially among those with higher educational backgrounds.

Keywords: Community Satisfaction, Sociodemographic Characteristics, Health Services, BNN Gianyar Regency.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat Asung Kerta Wara Nugraha penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Karakteristik Sosiodemografi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Di BNN Kab Gianyar” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali. Skripsi penelitian ini dapat diselesaikan bukanlah semata-mata usaha sendiri, melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. I Dewa Agung Ketut Sudarsana, MM, selaku Ketua STIKes Wira Medika Bali
2. Ns. Ni Luh Putu Dewi Puspawati, S.Kep., M.Kep., selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Wira Medika Bali
3. Ns. Ni Made Nopita Wati, S.Kep.,M.Kep, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan dan telah memberikan waktu luang dengan penuh kesabaran untuk peneliti dalam memberi masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Moh. Fairuz Abadi S.Si.,M.Si, selaku pembimbing II yang turut membantu peneliti dalam memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen STIKes Wira medika Bali yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga yang telah memberikan banyak dukungan serta doa baik dalam moril selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan skripsi ini, termasuk teman-teman mahasiswa STIKes Wira Medika Bali dan pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu