

## ABSTRAK

Persepsi Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan Di FKRTL. Dhea Syafira Pratiwi Hasbi (2021) Karya Tulis Ilmiah Studi Literatur, Program studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing (Utama) Moh. Wildan, A.Per.Pen, M.Pd, (Pendamping) Ngesti W. Utami, S.Kp., M.Pd.

**Kata Kunci** : Persepsi, JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), rumah sakit, peserta

Persepsi peserta JKN sangat berpengaruh pada Pelayanan Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) karena di rumah sakit masih menunjukkan bahwa masyarakat pengguna JKN memberikan tanggapan masih kurangnya pelayanan yang di berikan peserta JKN mulai dari ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan.

Metode penelitian studi literatur menggunakan Traditional Review. Hasil Penelitian, Persepsi peserta JKN terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik pelayanan administrasi, medis, keperawatam, serta penunjang medis sudah baik. Penelitian dilakukan dari bulan September-Januari 2021, dengan mengumpulkan jurnal yang berisi Persepsi Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan Di FKRTL. Bahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi dari beberapa jurnal ilmiah yang diperoleh dari sumber, yaitu Google scholar yang dipublikasikan dari tahun 2010-2020 berupa laporan hasil penelitian dan review yang membahas persepsi peserta JKN di FKRTL, dengan desain peneltian studi literature. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan medis, dan penunjang medis, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut. Persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance, emphaty dan tangibles.