

# **GAMBARAN KEPUASAN PESERTA JKN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD DR. SOEDOMO**

Afriliana Dwi Nurcahyanti

Pembimbing : Rizki Mustika Riswari, SST., MPH

---

## **ABSTRAK**

Peserta JKN yang sudah pernah berkunjung ke RSUD Dr. Soedomo mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh peserta adalah antrian panjang yang membuat peserta harus menunggu lama, pelayanan petugas kurang ramah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan untuk RSUD Dr. Soedomo menjadi lebih baik dan bermutu terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling adalah pengambilan sampel sumber data dengan kriteria tertentu.

Fokus studi pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Soedomo berdasarkan dimensi Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Penurunan pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan, disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan meningkat namun mutunya masih rendah atau kurangnya efisiensi dan efektifitas provider dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat. Permasalahan tersebut dapat diketahui dengan banyaknya terdengar keluhan masyarakat tentang mutu pelayanan kesehatan mulai dari sikap petugas atau cara mereka dilayani, mutu perawatan dan pengobatan yang rendah, dan jam kerja yang singkat.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di RSUD Dr. Soedomo mengenai kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan, dapat disimpulkan bahwa peserta JKN merasa puas di dimensi bukti fisik (tangible) dan empati (empathy) sedangkan di dimensi daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability) dan jaminan (assurance) peserta merasa kurang puas.

**Kata Kunci:** Rumah Sakit, Pelayanan Rumah Sakit, Kepuasan Pasien