

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanggulangin. Kartika Chandra Wulandari (2023). Laporan Tugas Akhir Penelitian Deskriptif Kualitatif. Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan. Pembimbing : Rizki Mustika Riswari, S.ST, MPH, Penguji : Ayu Tyas Purnamasari, SKM.,MKM

Kata Kunci : *Kepuasan, Peserta JKN, Pelayanan Kesehatan*

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. (DJSN, 2019). Tujuan penelitian ini mengetahui kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanggulangin. Studi pendahuluan menurut penulis dengan melakukan wawancara langsung dengan 5 peserta JKN di Puskesmas Tanggulangin di dapatkan data tak tertulis tentang kepuasan dan ketidakpuasan peserta JKN di Puskesmas Tanggulangin yaitu ada 3 dari 5 pasien yang menyatakan tidak puas. Beberapa peserta JKN yang sudah pernah berkunjung ke Puskesmas Tanggulangin mengatakan bahwa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh peserta adalah antrian panjang yang membuat peserta harus menunggu lama, pelayanan petugas kurang ramah dan ada yang kurang sopan. Hal tersebut berdampak pada kepuasan peserta yang berkunjung ke Puskesmas Tanggulangin.