

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien JKN Yang Mendapat Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kanjuruhan. Nabiilah Elfadiana (2023). Laporan Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif Pendekatan Deskriptif. Progam Studi D3 Asuransi Kesehatan. Penguji Eko Rahman Setiawan,SKM.,MKM, Pembimbing Ngesti W. Utami,S.Kp.,M.Pd.

Latar Belakang: Tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap pasien. Kepuasan pasien dilihat berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik. **Tujuan Penelitian :** Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi kepuasan di RSUD Kanjuruhan. **Metode Penelitian :** Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Sampel diambil dengan teknik *purposive* sampling yaitu 100 responden. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. **Hasil penelitian :** Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 95%, indikator jaminan (*assurance*) sebesar 92%, indikator ketanggapan (*responsibilitas*) sebesar 93%, indicator empati (*empathy*) sebanyak 93% dan indikator fasilitas berwujud (*tangible*) sebesar 93%. Kesimpulan penelitian : Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kehandalan (*reliability*), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun penilaian kepuasan pasien telah menunjukkan bahwa pasien puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Pasien JKN