

## ABSTRAK

Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kasus) Di Desa Kedungdalem. Azzahra Imtina Ryanikha (2021) Laporan Tugas Akhir Studi Kasus Kualitatif, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, dosen pembimbing (Utama) Ngesti W. Utami, S. Kp, M.Pd. Pembimbing (Pendamping) Puguh Priyo W, Amd. RMIK, S.Si. MMRS.

**Tujuan:** untuk mengetahui Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Kasus) di Desa Kedungdalem berdasarkan 5 (lima) Aspek Kepuasan yaitu aspek *Reliability* (Kehandalan), aspek *Assurance* (Jaminan), aspek *Tangible* (Bukti Nyata), aspek *Empathy* (Empati), dan aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

**Metode:** penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam. Subjek Penelitian yaitu 2 peserta yang sesuai dengan Kriteria Inklusi. Data yang sudah dianalisis disajikan dalam bentuk naratif disertai penjelasan dan kutipan ucapan dari responden.

**Hasil:** Dari hasil penelitian diperoleh bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta JKN di Desa Kedungdalem berbeda-beda. Pada Responden 1 dapat disimpulkan bahwa Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan mencakup 5 aspek, yaitu Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Tangible* (Bukti Nyata), Aspek *Empathy* (Empati) dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap). Untuk Responden 2 dapat disimpulkan Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan mencakup 5 Aspek yaitu Aspek *Reliability* (Kehandalan), Aspek *Assurance* (Jaminan), Aspek *Tangible* (Bukti Nyata), Aspek *Empathy* (Empati), dan Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Kata Kunci: Gambaran, JKN, Aspek Kepuasan, Desa Kedungdalem

## ABSTRACT

*Description of Factors Affecting Satisfaction of National Health Insurance (Case Studies) Participants in Kedungdalem Village. Azzahra Imtinan Ryanikha (2021) Final Report Case Study, D3 Study Program of Health Insurance, Department of Applied Health Polytechnic of Health Ministry of Malang, Supervisor (Main) Ngesti W. Utami, Skp, M.Pd. Adviser (Companion) Puguh Priyo W, Amd. RMIK, S.Si. MMRS.*

**Purpose:** *to know the Description of Factors that affect the satisfaction of National Health Insurance Participants (Case Studies) in Kedungdalem Village based on 5 (five) Aspect of Satisfaction, namely Reliability Aspects, Assurance Aspects, Tangible Aspects, Empathy Aspects, and Responsiveness Aspects.*

**Method:** *this research is qualitative with a case study approach trough in-depth interviews. Research subjects are 2 participants in accordance with the Inclusion Criteria. The data that has been analyzed is presented in narrative form accompanied by explanations and quotations from respondents.*

**Result:** *from the result of the study obtained that the factors that affect the satisfaction of JKN participants in Kedungdalem Village vary. In Respondent 1, it can be concluded that factors that affect satisfaction include 5 aspects, namely Reliability Aspects, Assurance Aspects, Tangible Aspects, Empathy Aspects, and Responsiveness Aspects. For Respondents 2 can be inferred Factors that affect satisfaction include 5 Aspects, namely Reliability Aspects, Assurance Aspects, Tangible Aspects, Empathy Aspect and Responsiveness Aspects.*

**Keywords:** *Overview, JKN, Satisfaction Aspect, Kedungdalem Village.*