

## ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk . Elvira Rosita Dewi (2021). Karya Tulis Ilmiah Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan Malang, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan, S.K.M., M.K.M. Penguji Rizki Fadila, S.E., M.S.A.

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

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki kepesertaan yang bersifat wajib dan juga bertujuan untuk melindungi dan menjamin kesehatan masyarakat dan diberikan kepada masyarakat yang telah membayar iuran secara mandiri atau iuran yang dibayarkan oleh pemerintah. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan umum yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Terdapat 20 Puskesmas yang berada di Kabupaten Nganjuk, salah satunya adalah Puskesmas Tanjunganom Nganjuk yang memiliki jumlah peserta JKN terbanyak di Kecamatan Tanjunganom. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Tanjunganom Nganjuk. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1.545 orang pasien rawat jalan selama bulan Agustus. Didapatkan 94 responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data disajikan dalam bentuk tabel persentase dan disertai dengan penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek fisik (*tangible*) sebanyak 72% merasa puas dan 28% merasa tidak puas, kehandalan (*reliability*) sebanyak 87% merasa puas dan 13% merasa tidak puas, ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 81% merasa puas dan 19% merasa tidak puas, jaminan (*insurance*) sebanyak 91% merasa puas dan 9% merasa tidak puas dan kepedulian (*empathy*) sebanyak 87% merasa puas dan 13% merasa tidak puas. Saran yang diberikan untuk Puskesmas Tanjunganom Nganjuk adalah untuk lebih memperhatikan ruang tunggu dibagian depan agar lebih nyaman selain itu juga lebih cepat dan tanggap dalam melayani pasien.

## ***ABSTRACT***

Description of Satisfaction Levels of JKN Participant Outpatients at Tanjunganom Nganjuk Community Health Center. Elvira Rosita Dewi (2021). Quantitative Descriptive Scientific Writing. D3 Study Program Health Insurance Malang, Health Polytechnic of the Ministry of Health Malang. Advisor Eko Rahman Setiawan, S.K.M., M.K.M. Examiner Rizki Fadila, S.E., M.S.A.

**Keywords :** JKN, Satisfaction, Participants

The National Health Insurance Program (JKN) has mandatory membership and also aims to protect and guarantee public health and is given to people who have paid contributions independently or contributions paid by the government. Puskesmas is one of the public service facilities that provide health services to the community. There are 20 Puskesmas located in Nganjuk Regency, one of which is the Tanjunganom Nganjuk Health Center which has the highest number of JKN participants in Tanjunganom District. This study aims to determine the level of satisfaction of JKN outpatients at the Tanjunganom Nganjuk Health Center. The population in this study were 1,545 outpatients during the month of August. Obtained 94 respondents determined by using purposive sampling technique. The data is presented in the form of a percentage table and is accompanied by an explanation. The results of this study indicate that based on the physical aspect (tangible) as much as 72% feel satisfied and 28% feel dissatisfied, reliability as much as 87% feel satisfied and 13% feel dissatisfied, responsiveness as much as 81% feel satisfied and 19 % feel dissatisfied, guarantee (insurance) as much as 91% feel satisfied and 9% feel dissatisfied and caring (empathy) as much as 87% feel satisfied and 13% feel dissatisfied. The advice given to the Tanjunganom Nganjuk Health Center is to pay more attention to the waiting room at the front to make it more comfortable but also faster and more responsive in serving patients.