

## **ABSTRAK**

**Kata kunci : Kepuasan,Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN),Puskesmas**

Jaminan Kesehatan merupakan 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. Produk dari kepuasan ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna JKN Kelas 3 di puskesmas Ngadirojo serta dapat memberikan penilaian dan evaluasi terhadap fasilitas dan kegiatan yang bersangkutan dalam lingkungan puskesmas. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif yang mencakup 30 responden. Untuk mengetahui Kepuasan Pengguna JKN Kelas 3 Puskesmas Ngadirojo yang berdasar pada tangible, daya tanggap, jaminan, empati, dan kemampuan. Populasi dari penelitian ini yaitu 94 pasien JKN kelas 3 di Puskesmas Ngadirojo. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif, minimal 10% populasi, untuk populasi yang relatif kecil minimal 20%, sedangkan untuk penelitian korelasi diperlukan sampel sebesar 30 responden. Untuk penelitian eksperimen dan komparatif diperlukan sampel 30 responden untuk setiap kelompok yang akan dibandingkan. Untuk hasil yang didapat Berdasarkan reliability di Puskesmas Ngadirojo 30 responden memilih puas. Kemudian untuk responsiveness diketahui bahwa 73% responden merasa puas terhadap tenaga medis yang menerima dan melayani dengan baik. Semua responden yang terlibat dalam penelitian ini dan setelah diolah kembali dalam semua aspek yang digunakan untuk penelitian ini telah sesuai dengan harapan dan semua responden merasa puas. Selanjutnya untuk menjaga kepuasan pasien tetap melakukan peningkatan dan pembenahan pada fasilitas yang ada dengan dilakukan evaluasi melalui survei kepuasan pasien yang dilakukan setiap bulanterkait kualitas pelayanan dan perlu dilakukan rotasi petugas untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

Keywords: Satisfaction, JKN Participants, Puskesmas

Health insurance is a national social security program based on the principles of social insurance and equity principles with the aim of ensuring that participants receive health care benefits and protection in meeting basic health needs. The product of satisfaction is intended to determine the level of satisfaction of Class 3 JKN users at Ngadirojo puskesmas and to be able to provide an assessment and evaluation of the facilities and activities concerned in the puskesmas environment. The method used is descriptive quantitative research which includes 30 respondents. To find out the Satisfaction of Class 3 JKN Users at Ngadirojo Health Center which is based on tangibility, responsiveness, assurance, empathy, and ability. The population of this study were 94 grade 3 JKN patients at Puskesmas Ngadirojo. The research was conducted using descriptive methods, at least 10% of the population, for a relatively small population of at least 20%, while for correlation research required a sample of 30 respondents. For experimental and comparative research, a sample of 30 respondents is required for each group to be compared. For the results obtained, based on the reliability at Puskesmas Ngadirojo, 30 respondents chose to be satisfied. Then for responsiveness it is known that 73% of respondents are satisfied with medical personnel who receive and serve well. All respondents involved in this study and after reprocessing in all aspects used for this study were in accordance with expectations and all respondents were satisfied. Furthermore, to maintain patient satisfaction, continue to make improvements and improvements to existing facilities by evaluating through patient satisfaction surveys conducted every month related to service quality and it is necessary to rotate officers to improve service quality.