

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta JKN terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jabung Kabupaten Malang. Restiana Saputri (2020). Laporan Tugas Akhir Penelitian Deskriptif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan. Penguji Pugh Priyo Widodo, AMD. RMIK, MMI, Pembimbing Rizki Fadilla, SE,MSA.AK.

Penelitian: mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jabung. Metode Penelitian: jenis penelitian deskriptif. Populasi seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang menerima pelayanan pada bulan Juli hingga September. Sampel peserta JKN rawat jalan yang diambil dengan teknik probabilitas sampling jenis simple random sampling dihitung menggunakan rumus slovin yaitu 91 responden. Instrument penelitian ini adalah kuesioner. Hasil penelitian: dengan penilaian menggunakan lima dimensi, nilai jawaban tertinggi setiap dimensi menunjukkan untuk dimensi kehandalan (*reability*) sebesar 81% responden menyatakan puas, dimensi daya tanggap (*responsivines*) sebesar 85% responden menyatakan puas, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 77% responden menyatakan puas, dimensi bukti fisik (*Tangible*) sebesar 74% responden menyatakan puas, dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 81% responden menyatakan puas. Kesimpulan: sebagian besar responden pada penelitian kepuasan di Puskesmas Jabung menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan dilihat dari lima dimensi kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Peserta JKN