

## ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Peserta JKN-KIS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Polowijen. Firliana Sari (2024), Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Puguh Priyo Widodo, Amd.RMIK, S.Si, MMRS, Dr. Moh. Wildan, A.Per.Pen., MPd.

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu. Di Indonesia, seringkali terdapat suatu penyedia layanan kesehatan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk pasien. **Tujuan penelitian:** mengetahui gambaran kepuasan peserta JKN-KIS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Polowijen. **Metode:** menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, subjek penelitian adalah 100 orang yaitu pasien peserta JKN-KIS yang berobat, menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. **Hasil:** didapatkan hasil survei yang dilakukan melalui kuesioner studi pendahuluan terhadap 12 responden peserta JKN-KIS di Puskesmas Polowijen, sebanyak ( 4 orang dari 12 responden) menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang terlalu lama dan antrian yang tidak teratur, ( 3 orang dari 12 responden) menyatakan kurang nyaman mengenai ruang tunggu yang masih kurang dan sebanyak (5 dari 12 responden) mengatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan serta dokter. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan peserta JKN-KIS terhadap pelayanan di Puskesmas Polowijen kurang efektif. **Kesimpulan:** adanya salah satu dimensi pada hasil kepuasan yang hasilnya kurang efektif

Kata kunci : Kepuasan peserta JKN-KIS, Pelayanan Kesehatan