

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Pohjentrek. Mufti Khoirul Nur Islam (2023). Program Studi Diploma Tiga Asuransi Kesehatan. Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Malang. Pembimbing Anak Agung Istri Citra Dewiyani, SKM., MARS. Penguji Ayu Tyas Purnamasari, SKM., MKM.

Kata Kunci : Kepuasan, JKN, Puskesmas, Pohjentrek, UHC

Kepuasan merupakan suatu indikator penting dalam terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang layak, di era saat ini pemerintah Indonesia mulai mencanangkan *Universal Health Coverage* (UHC) melalui BPJS Kesehatan guna mencakup seluruh lapisan masyarakat dalam jaminan sosial kesehatan yang layak. Akan tetapi, angka kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien peserta JKN di Indonesia sangat variatif. Fenomena tersebut akan menjadi masalah besar apabila terjadi secara terus menerus serta dapat menghambat tujuan pemerintah dalam mencakup jaminan sosial universal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pohjentrek dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pengisian kuesioner pada 97 sampel dengan teknik *purposive sampling* dalam penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien peserta JKN rawat jalan di Puskesmas Pohjentrek memiliki rata-rata persentase di angka 99% puas dari 97 responden. Hasil tersebut merupakan gambaran yang sangat baik terhadap fasilitas kesehatan dan suatu mandat yang harus dijalankan oleh seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia guna mencapai harapan masyarakat dan mencapai tujuan dari UHC.