

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Januari 2022  
Pravida Shania Septiyan  
050118A131

## **ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS DEMAK 1 TAHUN 2021**

### **INTISARI**

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Menganalisis tingkat kepuasan pasien pengguna JKN rawat jalan di Puskesmas Demak 1 yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

**Metode:** Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah survei menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien. Analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan *skala likert*.

**Hasil:** Tingkat kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Demak 1 berdasarkan rentang skala nilai indeks kepuasan tiap dimensi kualitas pelayanan yaitu: dimensi *kehandalan* termasuk dalam kategori *tinggi* yaitu 77,8%, ketanggapan sebesar 74,65%, jaminan sebesar 78,05% *tinggi*, perhatian sebesar 75,9% *tinggi*, bukti fisik sebesar 77,4% *tinggi*.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien rawat rawat jalan (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Demak 1 yakni masuk dalam kategori tinggi yaitu dengan presentase 76,76%.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Pasien JKN.

Ngudi Waluyo University  
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health  
Final Project, January 2022  
Pravida Shania Septiyany  
050118A131

## **ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION OF OUTPATIENT NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PARTICIPANTS ON THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS DEMAK 1 IN 2021**

### **ABSTRACT**

**Background:** The quality of health services sulks at the level of perfection of health services in causing satisfaction in each patient. Good quality of service will affect satisfaction the more perfect the satisfaction, the better the quality of health services.

**Objective:** Analyzing the patient satisfaction level of outpatient JKN users at Puskesmas Demak 1 which is seen from the dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

**Method:** : This type of research is included in descriptive analytical research. The research method used is a survey using questionnaires with a cross sectional approach. Sampling is done by accidental sampling technique. The sample in the study was 100 patients. The patient satisfaction analysis was conducted using the likert scale.

**Results:** The level of patient satisfaction of JKN users in Puskesmas Demak 1 based on the scale range of satisfaction index values of each dimension of service quality is: reliability dimensions included in the high category of 77.8%, responsiveness of 74.65% high, assurance of 78.05% height, empathy of 75.9% (height), tangible of 77.4% high.

**Conclusion:** The level of outpatient satisfaction (JKN) to the quality of service at Puskesmas Demak 1 is included in the high category, which is with a percentage of 76.76%.

**Keywords:** Satisfaction Level, Service, JKN Patients.