

Nama : Riestyani Pratiwi

Dosen Pembimbing : Hamimatus Zainiyah, S.ST., M.Pd.,M.Keb

NIM : 17134620025

Program Studi : DIII-Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

STIKes Ngudia Husada Madura

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN JKN TENTANG MUTU
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
AROSBAYA TAHUN 2019**

ABSTRAK

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang telah diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya. Permasalahan yang terjadi di puskesmas arosbaya terdapat kesenjangan persepsi antara petugas dengan pasien di pendaftaran rawat jalan dikarenakan proses pendaftaran masih menggunakan pencatatan manual sehingga menimbulkan lamanya proses pendaftarandan mempengaruhi persepsi pasien.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.400 pasien JKN. Sampel yang diambil sebanyak 44 sampel pasien JKN rawat jalan dari pelayanan pendaftaran Puskesmas Arosbaya. Cara pengumpulan data dengan observasi dan pembagian kuesioner.

Penelitian ini menghasilkan persepsi dari pasien JKN yang ditinjau dari aspek keramahan, daya tanggap, kehandalan dan ketepatan waktu, Serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien JKN. Sehingga berguna bagi pihak puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan khususnya pendaftaran rawat jalan.

Pada aspek keramahan, daya tanggap, kehandalan dan ketepatan waktu setelah dilakukan analisa dapat dikatakan ada kaitannya dengan faktor yang mempengaruhi persepsi pasien JKN pendaftaran rawat jalan.

Persepsi pasien JKN tentang mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan sudah dalam kategori baik, hal ini diketahui dari hasil analisa kuantitatif yaitu presentase responden "selalu" ialah aspek keramahan sebanyak 83.5%, aspek daya tanggap sebanyak 80,9% , aspek kehandalan sebanyak 84,7%, dan pada aspek ketepatan waktu 80,3%.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Keramahan, Daya tanggap, Kehandalan, Ketepatan Waktu