

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2023**

**ABSTRAK**

**MUFIDAH ALWIYANI**

**INDEKS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC) KABUPATEN  
TASIKMALAYA TAHUN 2022**

Kepuasan pasien adalah indikator yang paling penting dari kualitas perawatan dan dianggap sebagai hasil dari layanan Kesehatan, perlu disusun tabel dasar yang dapat mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang valid, reliabel, dan komprehensif. Survei kepuasan pelanggan harus dilakukan dan wajib dilakukan oleh instansi publik pemerintah minimal satu tahun sekali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien rawat inap peserta JKN berdasarkan 9 unsur menurut PERMENPANRB No 14 Tahun 2017 di RSUD SMC Kab. Tasikmalaya pada Tahun 2022. Metode yang digunakan metode kuantitatif menggunakan *cross sectional* pada populasi pasien JKN Rawat Inap. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada pasien JKN di instalasi Rawat Inap yang melibatkan 359 responden dalam kategori “Baik” dengan nilai total sebesar 86,61. Unsur Waktu Penyelesaian sebesar 92,339 merupakan Unsur yang tertinggi, sedangkan Unsur Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan sebesar 76,393 merupakan Unsur yang terendah. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama (SMC) dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan “Baik”. RSUD SMC disarankan untuk memperbaiki mutu pelayanan RS dan penempatan kotak saran yang strategis di tiap kamar rawat inap agar mudah dilihat.

**Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, JKN, RSUD SMC**

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES**

**SILIWANGI UNIVERSITY**

**TASIKMALAYA**

**2023**

**ABSTRAC**

**MUFIDAH ALWIYANI**

***INDEX OF INPATIENT PATIENT SATISFACTION FOR NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) PARTICIPANTS IN TASIKMALAYA REGENCY GENERAL HOSPITAL IN SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC) IN 2022***

*Patient satisfaction is the most important indicator of the quality of care and is considered as a result of health services, it is necessary to compile a basic table that can measure the quality of health services that is valid, reliable and comprehensive. Customer satisfaction surveys must be carried out and must be carried out by public government agencies at least once a year. The purpose of this study was to determine the satisfaction index of JKN inpatients based on 9 elements according to PERMENPANRB No. 14 of 2017 at RSUD SMC Kab. Tasikmalaya in 2022. The method used is a quantitative method using cross sectional in the JKN Inpatient population. From the results of the analysis of the Community Satisfaction Index for JKN patients at the Inpatient Installation involving 359 respondents in the "Good" category with a total score of 86.61. The element of Time for Completion of 92.339 is the highest Element, while the Element of Handling, Complaints, Suggestions and Feedback of 76.393 is the lowest Element. This shows that the quality of services performed by the Singaparna Medika Citrautama Regional General Hospital (SMC) is in category B, so that the service performance can be said to be "Good". RSUD SMC is advised to improve the quality of hospital services and strategically place suggestion boxes in each inpatient room so that they are easily seen.*

***Keywords: Community Satisfaction Index, JKN, RSUD SMC***