

## ABSTRAK

**Arni Haerani, 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Non Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Klinik Pratama Sanika Satyawada Sinjai.** Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asriati dan Pembimbing II Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Non Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan di Klinik Pratama Sanika Satyawada Sinjai. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji beda dengan menggunakan independent samples test. Berdasarkan lima variabel atau dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Klinik Pratama Sanika Satyawada, empat di antaranya yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), dan empati (emphaty) tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN. Sedangkan pada dimensi/variabel bukti fisik (tangible) ditemukan perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien JKN dan Non JKN, di mana ditemukan bahwa pasien Non JKN memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Secara keseluruhan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien peserta JKN dan Non JKN pada Klinik Pratama Sanika Satyawada Sinjai.

**Kata Kunci:** Jaminan Kesehatan Nasional, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Non Jaminan Kesehatan Nasional.