

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU - ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
Skripsi, Agustus 2015
ALVIA BELANOVA
2011 - 31 - 111

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN ASURANSI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PASIR NANGKA, TIGARAKSA TANGERANG

VI Bab, 97 Halaman, 15 Tabel, 3 Gambar, 3 Grafik, 3 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Persepsi Pasien Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pelayanan Rawat Jalan adalah pandangan atau penilaian pasien asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan yang diberikan.
Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan persepsi pasien asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien.

Metode Penelitian: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan rancangan studi *Cross Sectional*, uji *Pearson Product Moment*, jumlah sampel sebanyak 70 responden. Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien meliputi aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dimensi Persepsi Pasien Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pelayanan Rawat Jalan meliputi loket pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan, pemeriksaan atau pengobatan oleh dokter, pemeriksaan penunjang dan pembelian obat di apotek yang diukur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dan korelasi.

Hasil: Rata – rata usia responden lebih dari 30 tahun (67,1%), jenis kelamin perempuan (75,7%), pendidikan SMA (67,1%) dan sebagian besar responden bekerja sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) (54,3%). Persepsi Pasien Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pelayanan Rawat Jalan rendah (58,6%) dengan Tingkat Kepuasan Pasien rendah (55,7%). Hasil analisis korelasi diperoleh ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pelayanan rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasir Nangka, Tigaraksa Tangerang ($r=0,801;p<0,05$).

Kesimpulan: Pihak Puskesmas diharapkan lebih memperhatikan berbagai aspek yang berperan langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Persepsi Pasien, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pelayanan Rawat Jalan, Kepuasan Pasien