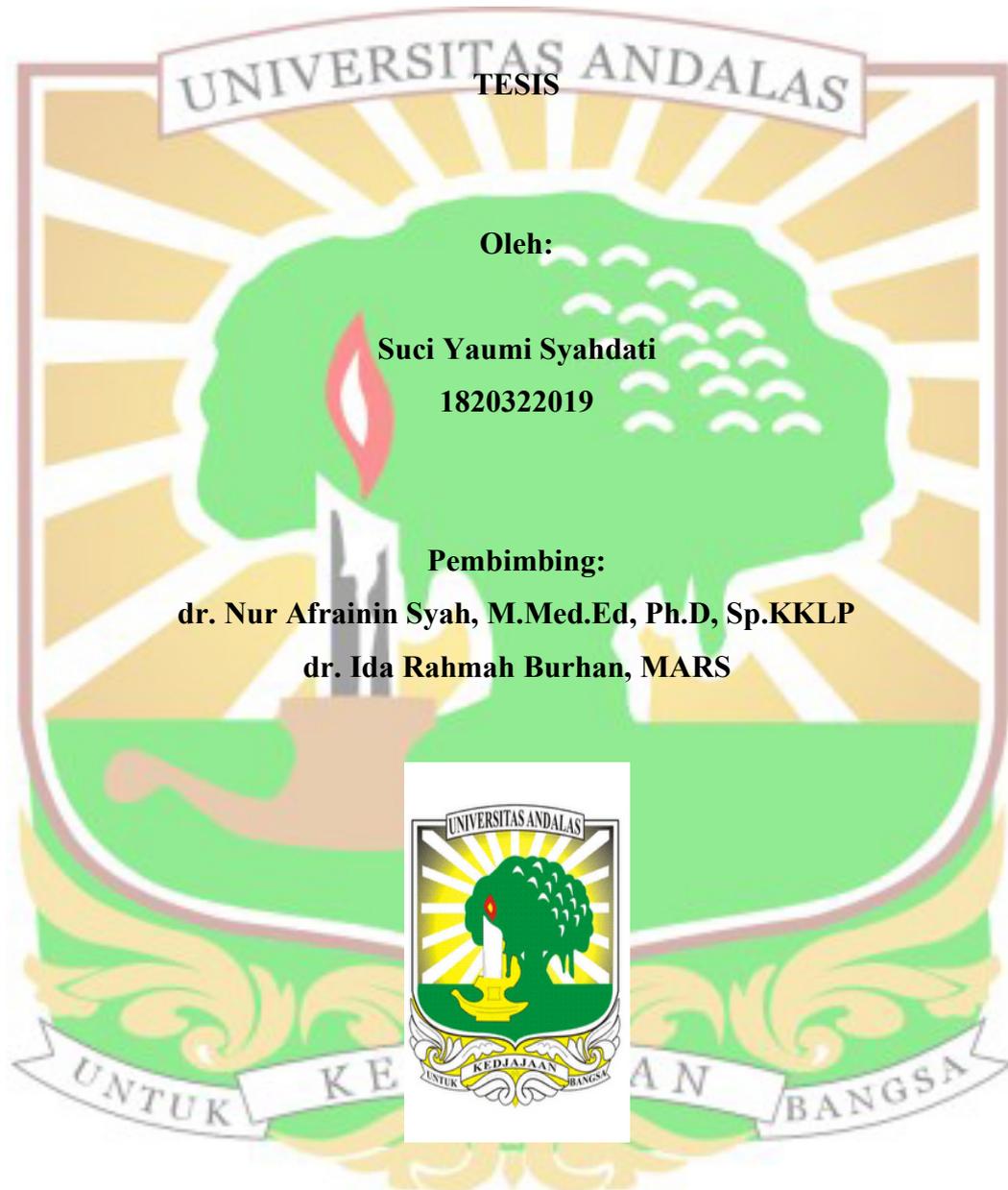


**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
TERHADAP PELAYANAN INSTANSI RAWAT JALAN BAGIAN
PENYAKIT DALAM RSUD PROF. MA. HANAFIAH BATUSANGKAR**



**Kajian Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas
Padang, 2022**

TESIS**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN
INSTANSI RAWAT JALAN BAGIAN PENYAKIT DALAM RSUD PROF. MA.
HANAFIAH BATUSANGKAR**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Kesehatan Masyarakat**



Oleh:

Suci Yaumi Syahdati

1820322019

**Kajian Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas
Padang, 2022**

ABSTRAK

Rumah sakit memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan berkualitas sehingga kepuasan pasien tercapai. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien peserta JKN yaitu prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan sumber daya manusia, pelayanan obat, dan fasilitas. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam RSUD Prof. MA. Hanafiah Batusangkar dengan uji statistik *chi-square* ($p \leq 0,05$). Sebanyak 112 responden yang datang berkunjung diwawancarai dengan menggunakan kuesioner penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan karakteristik responden (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan status kepesertaan) dengan kepuasan pasien. Prosedur pelayanan pendaftaran, pelayanan SDM, pelayanan obat, dan fasilitas yang dimiliki RS berhubungan dengan kepuasan pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya sehingga pasien puas dan ingin berkunjung kembali ketika mereka membutuhkan pelayanan.

Kata kunci: Jaminan Kesehatan, Kepuasan, Pasien, Pelayanan Rumah Sakit

