

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Mei 2016

ZOLA PRADIPTA, No.BP: 1210333029

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT
PERTAMA KECAMATAN PADANG SELATAN KOTA PADANG TAHUN
2016**

xiii + 78 halaman, 22 tabel, 5 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Kepuasan pasien merupakan salah satu *outcome* yang ingin dicapai dalam implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari survey awal yang dilakukan, 47,3% responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kecamatan Padang Selatan Kota Padang tahun 2016.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di FKTP (puskesmas) yang ada di Kecamatan Padang Selatan pada bulan Desember 2015 sampai Mei 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta JKN di puskesmas kecamatan Padang Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 105 orang. Cara pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *proportionate random sampling*. Data diolah menggunakan SPSS dengan analisis univariat dan analisis diagram kartesius.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan bukti langsung pelayanan tidak baik (81,9%), kehandalan petugas tidak baik (30,5%), daya tanggap petugas tidak baik (78,1%), jaminan petugas tidak baik (74,3%) dan empati petugas tidak baik (28,6%).

Kesimpulan

Lebih dari separuh pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien (63,8%). Namun, hasil penelitian ini masih menunjukkan belum terpenuhinya target kepuasan pasien jika dilihat pada Peta Jalan JKN yang menyebutkan bahwa paling sedikit 75% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan faskes.

Daftar Pustaka : 33 (1996-2016)

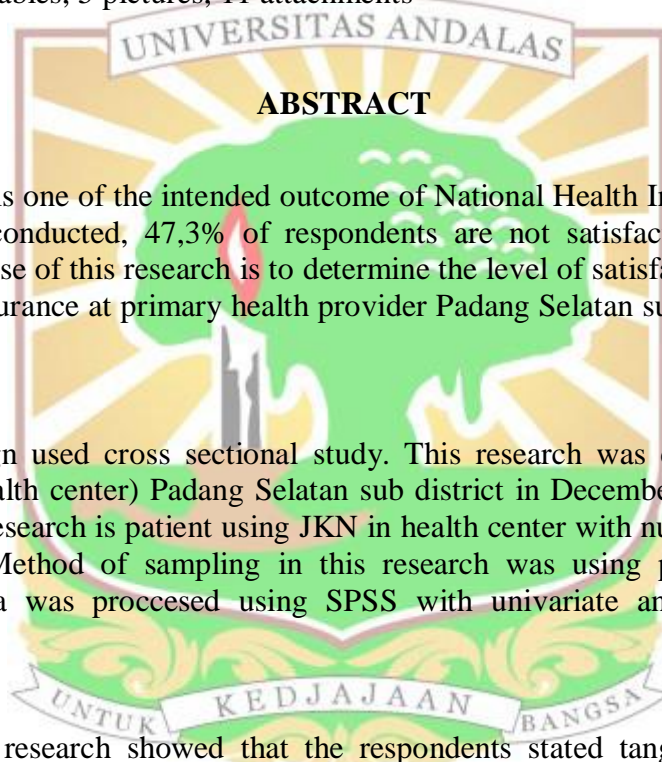
Kata Kunci : kepuasan pasien, FKTP, mutu pelayanan

Undergraduate Thesis, May 2016

ZOLA PRADIPTA, No. BP. 1210333029

ANALYSIS THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENT USING NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN) AT PRIMARY HEALTH PROVIDER PADANG SELATAN SUB DISTRICT PADANG CITY IN 2016

xiii + 78 pages, 22 tables, 5 pictures, 11 attachments



ABSTRACT

Objective

Patient satisfaction is one of the intended outcome of National Health Insurance (JKN). From the initial survey conducted, 47,3% of respondents are not satisfaction with the service received. The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of patient using National Health Insurance at primary health provider Padang Selatan sub district Padang city in 2016.

Methods

This research design used cross sectional study. This research was conducted at primary health provider (health center) Padang Selatan sub district in December 2015 to May 2016. Population of this research is patient using JKN in health center with number of sample were 105 respondents. Method of sampling in this research was using proportionate random sampling. The data was processed using SPSS with univariate and Cartesian diagram analysis.

Results

The results of the research showed that the respondents stated tangible are bad service (89,1%), bad reliability of stakeholder (30,5%), bad responsiveness of stakeholders (78,1%), bad assurance of stakeholders (74,3%) and bad empathy of stakeholder (28,6%).

Conclusions

More than half patient satisfied with the health services given stakeholders (63,8%). But, The results of the research indicate unmet patient satisfaction targets that seen on a Road Map JKN which states that at least 75% of patients are satisfied with the health services given by stakeholders.

References : 33 (1996 – 2016)

Key Word : patient satisfaction, primary health provider, service quality