

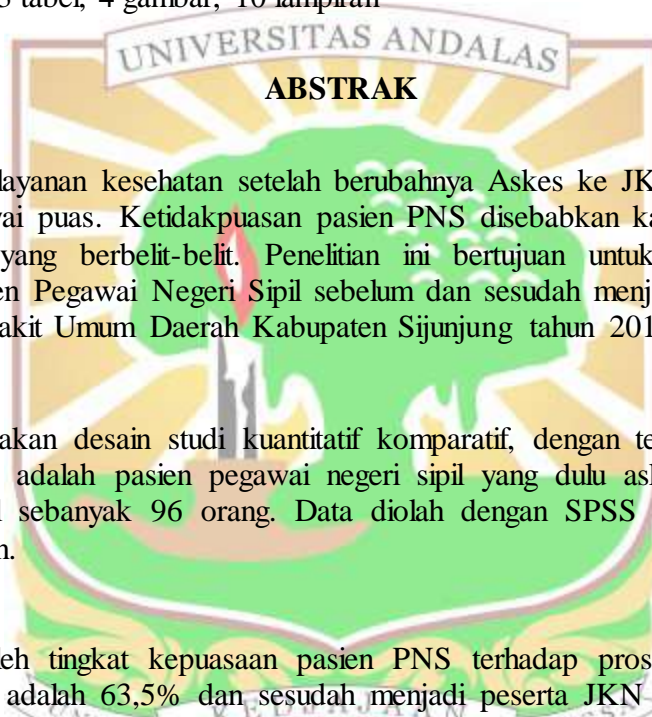
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Oktober 2016

**RAHMI HARZA
No.BP: 1210333006**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PEGAWAI NEGERI SIPIL SEBELUM
DAN SESUDAH MENJADI PESERTA JKN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN SIJUNJUNG TAHUN 2016**

xvii + 111 halaman, 43 tabel, 4 gambar, 10 lampiran



Tujuan

Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan setelah berubahnya Askes ke JKN 86% pegawai kurang puas dan 14% pegawai puas. Ketidakpuasan pasien PNS disebabkan karena waktu tunggu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien Pegawai Negeri Sipil sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sijunjung tahun 2016.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain studi kuantitatif komparatif, dengan teknik *random sampling*. Populasi penelitian ini adalah pasien pegawai negeri sipil yang dulu askes dan sekarang BPJS dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Data diolah dengan SPSS dan dianalisis dengan uji statistik, uji t dependen.

Hasil

Hasil univariat diperoleh tingkat kepuasan pasien PNS terhadap prosedur pelayanan sebelum menjadi peserta JKN adalah 63,5% dan sesudah menjadi peserta JKN adalah 38,5%, terhadap persyaratan pelayanan sebelum menjadi peserta JKN adalah 62,5% dan sesudah menjadi peserta JKN adalah 53,1%, terhadap kecepatan pelayanan sebelum menjadi peserta JKN adalah 72,9% dan sesudah menjadi peserta JKN adalah 33,3%. Analisis bivariat terdapat perbedaan bermakna antara tingkat kepuasan pasien PNS sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN dengan nilai p value 0,045.

Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien PNS sebelum menjadi peserta JKN adalah 57%, sedangkan tingkat kepuasan pasien sesudah menjadi peserta JKN menurun menjadi 50%. Saran agar prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan yang diberikan rumah sakit bisa lebih baik dari sebelumnya.

Daftar Pustaka : 26 (1977-2015)

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, sebelum dan sesudah menjadi peserta JKN

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, Oktober 2016

**RAHMI HARZA
No.BP: 1210333006**

**THE DIFFERENCE OF SATISFACTION LEVELS BETWEEN CIVIL SERVANTS
PATIENT BEFORE AND AFTER BECOMING A PARTICIPANTS OF NHI IN
OUTPATIENT UNIT DISTRICT HOSPITAL OF SIJUNJUNG IN 2016**

xii + 111 pages, 43 tables, 4 pictures, 10 attachments



ABSTRACT

Objective

Health insurance for civil servants which used to be managed PT. Askes (persero) now changed with National Health Insurance. Patients civil servants who previously had become a member of Askes have had satisfaction level about Askes which can later be compared to the level of satisfaction when NHI. The purpose of this research is to determine differences of satisfaction levels between civil servants patient before and after becoming a member of NHI in the Outpatient Unit Regional Public Hospital Sijunjung in 2016.

Methods

This research design used comparative quantitative study. This research was conducted at Regional Public Hospital Sijunjung in July 26th to August 26th 2016. Population of this research is civil servants patient were 96 respondents. The data was processed with SPSS and analyzed by dependent t-test.

Results

Result of univariate median values of patient satisfaction level before becoming participants of the national health insurance is 18 and after becoming participants of the national health insurance is 11. Result of bivariate, there were significant differences between civil servants patient satisfaction before and after becoming a participants of NHI.

Conclusions

There is a significant difference in perceived PNS patient of satisfaction level before and after becoming a member of JKN in the Regional Public Hospital of Sijunjung 2016.

References : 26 (1977 – 2015)

Key Word : satisfaction levels, before and after becoming a member of JKN