

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PELAYANAN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT TK. III dr. REKSODIWIRYO TAHUN 2020**

SKRIPSI

OLEH :



FARAH FADHILA EFFENDI

No. BP. 1611211010

Pembimbing : CH Tuty Ernawati, SKM, M.Kes

Pembimbing 2 : Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.d

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2021

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Januari 2021

FARAH FADHILA EFFENDI, NO. BP. 1611211010

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT TK.
III dr. REKSODIWIRYO TAHUN 2020**

xii + 97 halaman, 19 tabel, 7 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Pelayanan dapat dikatakan bermutu apabila telah memberikan kepuasan kepada pasien. Rata-rata tingkat kepuasan layanan rawat jalan Rumah Sakit Reksodiwiryoyo yaitu 79,5%, jika dilihat dari Standar Pelayanan Minimal kepuasan pasien dengan standar 90%, maka layanan rawat jalan di Rumah Sakit ini belum memenuhi standar pelayanan minimal kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien JKN rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. III dr. Reksodiwiryoyo tahun 2020.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari - Juli 2020 di Rumah Sakit dr.Reksodiwiryoyo. Sampel pada penelitian ini 106 responden dengan menggunakan *accidental sampling*. Analisis yang digunakan yaitu Univariat dan *Importance Performance Analysis*.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *reliability* (71.47%) dan *responsiveness* (74.92%) belum dapat memuaskan pasien, sedangkan tiga dimensi lainnya sudah memuaskan pasien yaitu dimensi *Assurance* (80.87%), *Emphaty* (82.75%), dan *Tangible* (85.46%). Prioritas utama peningkatan kinerja yaitu kedisiplinan jadwal layanan, sedangkan atribut yang paling memuaskan yaitu prosedur layanan yang tidak berbelit

Kesimpulan

Rata-rata pasien merasa puas atas pelayanan rawat jalan RS dr.Reksodiwiryoyo. Namun, pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* belum dapat memuaskan pasien dan perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberian layanan. Lima atribut pada kuadran A harus dilakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus sehingga kinerja dari pelayanan rawat jalan dapat meningkat dan dapat memuaskan pasien.

Daftar Pustaka : 35 (1997 - 2019)

Kata Kunci : mutu pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, pasien JKN

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, January 2021
FARAH FADHILA EFFENDI, NO. BP. 1611211010**

**ANALYSIS OF PATIENTS SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH
INSURANCE PARTICIPANTS (JKN) IN HOSPITAL STREET SERVICES. III
dr. REKSODIWIRYO IN 2020**
xii + 97 pages, 19 tables, 7 pictures, 7 attachments



ABSTRACT

Purpose

Service can be said to be of quality if it has provided satisfaction to patients. The average level of satisfaction of outpatient services at Reksodiwiryo Hospital is 79.5%, if it is seen from the minimum service standards for patient satisfaction with a standard of 90%, then the outpatient services at this hospital have not met the minimum service standards for patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of outpatient JKN patients on the quality of health services at Kindergarten Hospitals. III dr. Reksodiwiryo in 2020.

Method

This research is a quantitative research with a descriptive research design. This research was conducted in January - July 2020 at the Dr.Reksodiwiryo Hospital. The sample in this study was 106 respondents using accidental sampling. The analysis used is Univariate and Importance Performance Analysis.

Result

The results showed that the dimensions of reliability (71.47%) and responsiveness (74.92%) were not able to satisfy the patient, while the other three dimensions had satisfied the patient, namely the dimensions of Assurance (80.87%), Emphaty (82.75%), and Tangible (85.46%). The main priority for improving performance is service schedule discipline, while the most satisfying attribute is service procedures that are not convoluted

Conclusion

Most of the patients are satisfied with the outpatient services of Dr.Reksodiwiryo Hospital. However, the dimensions of reliability and responsiveness have not been able to satisfy patients and it is necessary to evaluate and monitor the implementation of service delivery.

Bibliography : 35 (1997 - 2019)

Keywords : service quality, patient satisfaction, outpatient services, JKN patients

