

ABSTRAK

MUHAMMAD FAZZERIANNOR BASER, 17D30367

TINJAUAN PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA TEMPAT PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TPT TK III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN TAHUN 2020

KTI. Program D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. 2020
(xv + 77)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) pada tempat pelayanan pendaftaran rawat di Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin 2020. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan *uji-t test*. Sampel penelitian berjumlah 100 orang yang terdiri dari 50 pasien umum dan 50 pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang didapat menggunakan non -rondom sampling dengan metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan uji statistik yang menggunakan *uji-t test* diperoleh hasil signifikan (2-tailed) yang besarnya 0,003 yang dibandingkan dengan $\alpha=0,05$ maka $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TPT TK III Dr. R Soeharsono Banjarmasin Tahun 2020.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan pasien, pasien umum, Jaminan kesehatan nasional (JKN), Rawat Jalan.

ABSTRACT

MUHAMMAD FAZZERIANNOR BASER, 17D30367

ANALYSE DIFFERENT EXTENT OF GENERAL PATIENT SATISFACTION AND NATIONAL HEALTH INSURANCE PATIENT TO OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES IN DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN HOSPITAL

Scientific papers. D3 Medical Record And Health Information Study Program. 2020

(xv + 77)

The patient satisfaction is a result of patient evaluation based on their feel, to execution healthy service in hospital which have become a part of experience or the hospital patient felt or how can the patient evaluation to what extent is the quality of service in hospital, so that can give rise to feel of extent satisfaction. The purpose of this research for analyse different extent of general patient satisfaction and National Health Insurance patient to outpatient registration services in Dr. R. Soeharsono Banjarmasin Hospital. This kind of research is analytic survey with Uji-t test. The sample of research have add up 100 people from 50 general patient and 50 National Health Insurance patient who should used non random sampling with Purposive Sampling method. The based of statistic test is using uji-t test obtained significant results (2-tailed) its mean 0,003 which compare with $\alpha=0,05$ then $0,003 < 0,05$ so that H_0 is bounce and H_a received. It is mean, there is different satisfaction extent between general patient and National Health Insurance patient to outpatient registration services in TPT TK III Dr. R Soeharsono Banjarmasin Hospital in 2020.

Key word : patient satisfaction level, general patient, National Health Insurance patient, outpatient.