

## ABSTRAK

NADYA INDRIANI RAHMAN, 16D30313

### **PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRI KANDANGAN TAHUN 2019.**

KTI. D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. 2019  
(xli+ 41)

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di rsud Brigjend H. Hasan Basri Kandangan tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah survei analitik menggunakan rancangan study kasus dengan desain *uji-t test*. Sampel berjumlah 84 pasien umum dan 84 pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) yang didapat dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Berdasarkan uji statistik yang menggunakan *t-test* diperoleh hasil signifikan (2-tailed) yang besarnya 0,010 yang dibandingkan dengan  $\alpha=0,05$  maka  $0,010 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jaminan kesehatan nasional (JKN) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Brigjend H. Hasan Basri Kandangan Tahun 2019.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Perbandingan kepuasan, pasien umum, pasien jaminan kesehatan nasional (JKN).

## ABSTRACT

NADYA INDRIANI RAHMAN, 16D30313

### **DIFFERENCE OF GENERAL PATIENTS 'SATISFACTION LEVELS AND NATIONAL HEALTH GUARANTEE PATIENTS (JKN) ON STREET REGISTRATION SERVICES IN BRIGJEND H. HASAN BASRI KANDANGAN IN 2019.**

*Scientific papers. D3 Medical Record And Health Information Study Program. 2019 (xli+ 41)*

*Patient satisfaction is considered to be one of the most important quality dimensions and is one of the main indicators of health facility standards that are the result of the influence of health services provided by hospitals and this is what makes measuring patient satisfaction an important component. The purpose of this study was to determine the differences in the level of satisfaction of general patients and patients with national health insurance (JKN) in outpatient registration services at the General Hospital Brigadier General H. Hasan Basri Kandangan in 2019. This type of research is an analytical survey using study design case with a t-test design test. Samples from 84 general patients and 84 patients of national health insurance (JKN) were obtained using Purposive Sampling Based on the statistical test using the t-test obtained significant results (2-tailed) of 0.010 compared with  $\alpha = 0.05$  then  $0.010 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning there are differences in the level of satisfaction of general patients and patients guaranteed health national (JKN) in outpatient registration services. So it can be concluded that there are differences in the level of satisfaction of general patients and patients of national health insurance (JKN) in outpatient registration services at Brigjend H. Hasan Basri Kandangan General Hospital in 2019.*

*Keywords: Patient satisfaction, comparison of satisfaction, general patients, patients of national health insurance (JKN)*