

ABSTRAK

Perbandingan Persepsi Kepuasan Pasien JKN dan Non JKN Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan Rumah Sakit PHC Surabaya. Faizah Nuria Hasna (2023) Laporan Tugas Akhir. Jurusan Kesehatan Terapan. Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing Anggi Ardhiasti, SKM, MPH. Penguji Rizki Mustika Riswari, SST., MPH.

Kata Kunci : Persepsi, Kepuasan, Pelayanan

Untuk mencapai proses pelayanan rumah sakit yang baik, diperlukannya suatu tahapan prosedur kerja yang terperinci dan tertata dengan dipatuhi oleh seluruh petugas di rumah sakit, baik petugas medis maupun non medis termasuk pengguna layanan rumah sakit untuk tertib dan kooperatif. Rumah Sakit PHC Surabaya yang merupakan Rumah sakit milik PT. PELINDO memiliki dua sistem pembayaran yang terdiri dari pembayaran melalui asuransi salah satunya menggunakan JKN dan pembayaran tanpa melalui asuransi atau mandiri. Rumah Sakit PHC Surabaya. Adanya dua sistem layanan administrasi yang berbeda antara Pasien JKN dan Non JKN tentunya menghasilkan adanya perbedaan persepsi antara Pasien yang menggunakan JKN dan Non JKN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan antara pasien rawat jalan JKN dan non JKN terhadap pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah 94 responden yang berasal dari 47 pasien JKN dan 47 pasien Non JKN. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengisi kuesioner. Analisis bivariate digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan antara pasien JKN dengan Non JKN terhadap pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya. Adapun hasil analisis untuk peneliti menggunakan uji Man Whitney karena data tidak berdistribusi normal, dengan menggunakan Aplikasi SPSS 25.0 dengan hasil tidak terdapat perbedaan persepsi Kepuasan pasien JKN dan Non JKN terhadap Pelayanan administrasi rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya.