

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN
PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
DI PUSKESMAS TEBING
SYAHBANDAR**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Disusun Oleh :

FEBRI YUANDA

0801202336

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN
PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
DI PUSKESMAS TEBING
SYAHBANDAR**

Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)



Disusun Oleh :

FEBRI YUANDA

0801202336

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN PASIEN UMUM
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS
TEBING SYAHBANDAR**

FEBRI YUANDA

0801202336

ABSTRAK

Penelitian di Puskesmas Tebing Syahbandar dilakukan pada tahun 2024 dengan tujuan yaitu mengetahui gambaran perbedaan kepuasan pasien Pengguna Jaminan Kesehatan dengan pasien umum. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif dan rancangan *cross-sectional*. Sampel penelitian ini yaitu pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dan pasien umum Puskesmas Tebing Syahbandar yang berjumlah 190 pasien, dengan menggunakan teknik pengambil sampel yaitu *Accidental Sampling*. Ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien pengguna Jaminan Nasional dengan pasien umum terhadap pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar berdasarkan dimensi bukti fisik, (p value = $0,000 < 0,05$), dimensi kehandalan (p value = $0,000 < 0,05$), dimensi ketanggapan (p value = $0,000 < 0,05$), dimensi jaminan (p value = $0,000 < 0,05$), dan dimensi empati (p value = $0,002 > 0,05$). Perbedaan kepuasan pasien JKN dengan pasien umum terletak pada dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan. Sehingga diharapkan puskesmas meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan *empathy*.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pasien JKN, Pasien Umum, Pelayanan Kesehatan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN PASIEN UMUM
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS
TEBING SYAHBANDAR**

FEBRI YUANDA

0801202336

ABSTRACT

The research at Tebing Syahbandar Health Center was conducted in 2024 with the aim of knowing the difference in patient satisfaction between Health Insurance Users and general patients. This research is a quantitative research with an analytical quantitative and a cross-sectional design. The sample of this study was 190 patients who were National Health Insurance Users and general patients at Tebing Syahbandar Health Center, using the Accidental Sampling technique. There was a significant difference between the satisfaction of National Insurance users and general patients regarding services at Tebing Syahbandar Health Center based on the physical evidence dimension, (p value = $0.000 < 0.05$), reliability dimension (p value = $0.000 < 0.05$), responsiveness dimension (p value = $0.000 < 0.05$), assurance dimension (p value = $0.000 < 0.05$), and empathy dimension (p value = $0.002 > 0.05$). The difference in satisfaction between JKN patients and general patients lies in the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, and assurance. So it is expected that the health center will increase patient satisfaction with services in tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and maintain patient satisfaction with empathy services.

Keywords: Patient Satisfaction, JKN Patients, General Patients, Health Services

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Febri Yuanda
Nim : 0801202336
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan
Tempat / Tgl. Lahir : Kp.Kopi-Kopi / 05 Februari 2002
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Tebing Syahbandar

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Medan, September 2024
SUMATERA UTARA M



Febri Yuanda
0801202336

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Febri Yuanda

Nim : 0801202336

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TEBING SYAHBANDAR

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, September 2024

Disetujui,

Dosen Pembimbing,



Dewi Agustina, S.Kep, N.s, M.Kes
NIP. 198706132019081001

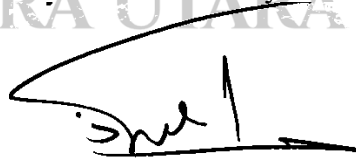
Pembimbing Integrasi,



Prof. Dr. Mesiono, S.AG. M.Pd
NIP.197107272007011031

Ketua Program Studi

Ilmu Kesehatan Masyarakat



Rapotan Hasibuan, S.K.M, M.Kes
NIP. 199006062019031016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DENGAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TEBING SYAHBANDAR

Yang Telah Dipertahankan Oleh:

FEBRI YUANDA

NIM. 0801202336

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada Tanggal 16 Agustus 2024 Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Di Terima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji



Putra Apriadi Siregar, S.K.M, M.Kes

NIB. 198904162019031014

Penguji I



Dewi Agustina, S.Kep, N.s, M.Kes

NIP. 197008172010012006

Penguji II



Fatma Indriani, M.Psi, Psikolog

NIP. 199009132020122014

Penguji Integrasi Keislaman



Prof. Dr. Mesiono, S.AG, M.Pd

NIP. 197107272007011031

Medan, 16 Agustus 2024

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Negeri Sumatera Utara



Prof. Dr. Mesiono, S.Ag, M.Pd

NIP. 19710727200701103

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Febri Yuanda
Tempat, Tgl.Lahir : Kp.Kopi-Kopi, 05 Februari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Dusun IX, Desa Penggalangan, Kab.Serdang Bedagai
Contact Person : 083186992060
Alamat e-mail : febbyyuanda2002@gmail.com

2. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Sunoto
Pekerjaan Ayah : Karyawan Swasta
Nama Ibu : Wasriati
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
No.Hp : 082289007781

3. RIWAYAT PENDIDIKAN

2007-2008 : TK RA-Asyuhada Kp. Lalang
2008-2014 : SD NEGERI 104325 Kp. Manggis
2014-2017 : SMP NEGERI 1 Tebing Syahbandar
2017-2020 : SMA NEGERI 1 Tebing Tinggi
2020-2024 : Peminatan Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan,
Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas
Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

4. PENGALAMAN MAGANG

2024 : RSU. Royal Maternity Medan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan Judul : **“Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dengan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Tebing Syahbandar”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Dalam proses penyusunan Proposal Penelitian ini, Penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Prof. Dr. Mesiono, S.Ag., M.Pd selaku Dekan dan dosen pembimbing II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

3. Bapak Dr. Hasrat Efendi Samosir, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
4. Ibu Dr. Asnil Aidah Ritonga, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Dr. Irwansyah, M.H selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
6. Bapak Rapotan Hasibuan, S.K.M, M.Kes selaku Kepala Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
7. Ibu Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
8. Ibu Fatma Indriani , M.Psi, Psikolog selaku dosen penguji umum yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Putra Apriadi Siregar, S.K.M, M.Kes selaku ketua penguji umum yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh Staff dan Dosen Pengajar di FKM UINSU Medan, yang telah banyak memberikan ilmu selama masa perkuliahan selama 1 strata ini.

11. Kepala Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar serta Staff lainnya yang telah memberikan izin dalam mengakses data dan melakukan penelitian di wilayah ini.
12. Seluruh masyarakat di Tebing Syahbandar yang bersedia menjadi responden penelitian dan meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner.
13. Teristimewah untuk cinta pertama kedua orang tua penulis tersayang. Bapak Sunoto dan Ibu Wasriati yang telah menjadi orang tua terhebat yang sangat berperan penting dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, yang selalu memberikan do'a yang tak pernah putus, materi, nasehat, perhatian, pengorbanan, dan semangat yang diberikan selalu membuat Penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa.
14. Kepada kakak Maylani Anugrah dan Adik Riskan Handoyo, yang selalu memberikan semangat serta menjadi motivasi terbesar Penulis menyelesaikan Skripsi ini.
15. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan semangat kepada penulis.
16. Kepada Della Puspita, Siti Nur Hasanah, Fadzlikaselly Widyapuspa Handayani N. Terimakasih telah menjadi pendengar yang baik sehingga penulis dapat termotivasi, selalu ada menemani penulis, membantu Penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. memberi dukungan Doa dan semangat agar Tugas Akhir ini terselesaikan. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah diberikan sahabat terbaik.

17. Teruntuk teman-teman seperjuangan Ajeng, Tata, Sefira, Silvi, Syesar dan Zidra terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. *See you on top guys!*
18. Semua yang selalu menemani penulis, yang memberikan bantuan berupa masukan, kritikan, saran, waktu luang kepada penulis.

Penulis berdo'a semoga semua bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada Penulis akan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda dan menjadi amal jariah di sisi Allah Subhanahu Wata'ala.

Dengan segala kerendahan hati Penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Proposal Penelitian ini. penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari dari kesempurnaan . Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal penelitian ini.

Billahi Taufiq Wal Hidayah, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan, Maret 2024
Penulis,

Febri Yuanda
NIM. 0801202336

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ...	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Umum	9
1.3.2 Tujuan Khusus	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Bagi Puskesmas	11
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan	11
1.4.3 Bagi Penulis	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Kepuasan Pasien.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.1.3 Metode Mengukur Kepuasan.....	15
2.1.4 Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan	16
2.1.5 Kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan	16
2.1.6 Kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan.....	17

2.1.7 Kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.....	17
2.1.8 Kepuasan terhadap system pelayanan kesehatan.....	17
2.1.9 Klasifikasi Kepuasan	18
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
2.2.1 Pengertian BPJS.....	19
2.2.2 Visi dan Misi BPJS	19
2.2.3 Dasar Hukum BPJS	20
2.2.4 Fungsi BPJS.....	21
2.2.5 Prinsip BPJS	22
2.2.6 Tugas BPJS.....	22
2.2.7 Tujuan dan Manfaat BPJS.....	23
2.2.8 Wewenang BPJS.....	23
2.2.9 Hak dan Kewajiban Peserta.....	24
2.2.10 Masa Berlaku Peserta.....	25
2.2.11 Kepesertaan BPJS	25
2.2.12 Kondisi Kegawat daruratan Menurut BPJS Kesehatan.....	29
2.2.13 Kebijakan Menurut Kelas BPJS.....	30
2.3 Konsep Puskesmas.....	31
2.3.1 Pengertian Puskesmas.....	32
2.3.2 Fungsi Puskesmas	33
2.4 Kajian Integritas Keislaman.....	34
2.4.1 Hukum islam tentang kesehatan	34
2.4.2 Hukum Islam Tentang Kualitas Pelayanan.....	36
2.5 Penelitian Terdahulu	42
2.6 Kerangka Teori.....	44
2.7 Kerangka Konsep.....	44
2.8 Hipotesis dan pertanyaan Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi.....	45

3.3.2	Sampel dan Besar Sampel.....	48
3.3.3	Cara Pengambilan Sampel.....	49
3.4	Variabel Penelitian.....	50
3.5	Definisi Operasional.....	50
3.6	Aspek Pengukuran.....	51
3.7	Uji Validitas dan Rehabilitas.....	51
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.8.1	Jenis data.....	53
3.8.1.1	Data primer.....	53
3.8.1.2	Data Sekunder.....	53
3.8.2	Alat atau Instrument Penelitian.....	53
3.8.3	Prosedur Pengumpulan Data.....	54
3.8.3.1	Editing.....	54
3.8.3.2	Skoring.....	54
3.8.3.3	Coding.....	54
3.8.3.4	Tabulating.....	54
3.8.3.5	Entry Data.....	55
3.8.3.6	Cleaning.....	55
3.9	Analisi Data.....	55
3.9.1	Analisis Univariat.....	55
3.9.2	Analisis Bivariat.....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Deskripsi Lokasi Pilihan.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Puskesmas Tebing Syahbandar.....	57
4.1.2	Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar.....	57
4.1.3	Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar.....	59
4.2	Hasil Analisis Univariat.....	60
4.2.1	Karakteristik Responden.....	60
4.2.2	Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tebing Syahbandar.....	61
4.2.3	Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner.....	62
4.3	Analisis Bivariat.....	68
4.3.1	Uji Normalitas.....	68

4.3.2 Uji Homogenitas	69
4.3.3 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahband.....	70
4.3.4 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan)	71
4.3.5 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan)	71
4.3.6 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan)	72
4.3.7 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati)	73
4.4 Pembahasan.....	74
4.4.1 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahbandar	74
4.4.2 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan) Puskesmas Tebing Syahbandar	76
4.4.3 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan) Puskesmas Tebing Syahbandar.....	79
4.4.4 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan) Puskesmas Tebing Syahbandar.....	82
4.4.5 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati) Puskesmas Tebing Syahbandar.....	84
4.5 Perspektif Islam Tentang 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mendasari Kepuasan Pasien.....	86
4.5.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	86
4.5.2 Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	88
4.5.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	89
4.5.4 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	93
4.5.5 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92

5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	99



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	50
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Kuesioner	52
Tabel 3.3 Tabel Uji Reliabilitas Kuesioner.....	53
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar Tahun 2023	58
Tabel 4.2 Data Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai.....	59
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Tebing Syahbandar	60
Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien.....	61
Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar	62
Tabel 4.6 Rata-rata (Mean) Skor Kuesioner Kepuasan Pasien Puskesmas Tebing Syahbandar	63
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner.....	64
Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Homogenitas Data Kepuasan Pasien Puskesmas Tebing Syahbandar	69
Tabel 4.10 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahbandar	70
Tabel 4.11 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan) Puskesmas Tebing Syahbandar.....	71
Tabel 4.12 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan) Puskesmas Tebing Syahbandar.....	72
Tabel 4.13 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan) Puskesmas Tebing Syahbandar	72
Tabel 4.14 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati) Puskesmas Tebing Syahbandar	73

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Kepuasan Pasien	44
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Kepuasan Pasien.....	45
Gambar 4 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar.....	58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Lembar Informed Consent	100
LAMPIRAN 2 Lembar Kuesioner.....	101
LAMPIRAN 3 Analisis Data	110
LAMPIRAN 4 Surat Izin Melakukan Penelitian di Puskesmas Tebing Syahbandar	116
LAMPIRAN 5 Surat Balasan dari Puskesmas Tebing Syahbandar.....	117
LAMPIRAN 6 Dokumentasi Penelitian	118



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISTILAH

WHO	<i>World Health Organization</i>
UHC	<i>Universal Health Coverage</i>
BPJS	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
UKM	Upaya Kesehatan Masyarakat
UGD	Unit Gawat Darurat
IGD	Instalasi Gawat Darurat
KEMENKES	Kementerian Kesehatan
PBI	Penerima Bantuan Iuran
NON PBI	Bukan Penerima Bantuan Iuran
RATER	<i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability</i>
SJSN	Sistem Jaminan Sosial Nasional

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN