



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLI
PENYAKIT DALAM RSU UKI PERIODE DESEMBER 2017-
FEBRUARI 2018**

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Merien Stephanie Siregar
1461050107

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2018**



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLI
PENYAKIT DALAM RSU UKI PERIODE DESEMBER 2017-
FEBRUARI 2018**

**SKRIPSI
PENELITIAN**

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran UKI
Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran**

Disusun Oleh:
Merien Stephanie Siregar
1461050107

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2018**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLI
PENYAKIT DALAM RSU UKI
PERIODE DESEMBER 2017-FEBRUARI 2018**

Diajukan ke Fakultas Kedokteran UKI Sebagai Pemenuhan Salah satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Kedokteran

Disusun Oleh:

Merien Stephanie Siregar

1461050107

Telah disetujui oleh pembimbing

07 Maret 2018



(dr. Rospita Adelina Siregar, MH.Kes)

NIP: 011491

Mengetahui



(Prof. Dra. Rondang R. Soegianto, M.Sc., Ph.D)

Ketua Tim SKRIPSI

NIP: 991460

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama Mahasiswa : Merien Stephanie Siregar

NIM : 1461050107

Menyatakan dengan ini sesungguhnya, bahwa skripsi berjudul “**Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD UKI Periode Desember 2017-Februari 2018**” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya sendiri, dalam skripsi tersebut telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 07 Maret 2018

Yang membuat pernyataan

(Merien Stephanie Siregar)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Merien Stephanie Siregar

NIM : 1461050107

Program Studi : Kedokteran

Fakultas : Kedokteran

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia bebas royalti noneksklusif (Non Exclusive royalty free right) atas karya ilmiah yang berjudul : **“Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD UKI Periode Desember 2017-Februari 2018.”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Maret 2018

Yang menyatakan pernyataan

(Merien Stephanie Siregar)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus Kristus. Karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSUD UKI Periode Desember 2017-Februari 2018** ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis dalam penyusunannya. Namun kesulitan tersebut dapat dibantu oleh beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan berupa tenaga dan pikiran. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. dr. Marwito Wiyanto, M.Biomed, AIFM. selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia
2. Prof. Dra. Rondang R. Soegianto, M.Sc, Ph.D selaku ketua tim skripsi, beserta anggota-anggotanya yang sudah melaksanakan kegiatan skripsi ini dengan baik serta memberikan arahan kepada seluruh mahasiswa dalam penulisan skripsi.
3. dr. Rospita Adelina Siregar, MH.Kes. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama mengikuti proses perkuliahan, serta staf dan karyawan Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia.
5. Bapak Dr. Sudung Nainggolan. Selaku dosen dalam bidang statistik yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan

dan informasi mengenai cara mengolah data penelitian dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Ir. Musa Anthony Siregar dan Ibu Karen Devita br Hutapea. Selaku kedua orang Tua penulis yang membantu dalam proses pendanaan, dan selalu mendoakan, serta memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Michelle Sabatini Siregar. Selaku kakak kandung penulis yang telah memberikan inspirasi, dan memberikan saran-saran kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Saudari Ribka Magdalena Siregar. Selaku kakak sepupu penulis yang sudah membantu dalam teknik penulisan karya tulis selama proses skripsi ini.
9. Kepada Saudari Margareth Sefanya Siregar. Selaku adik kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Saudara Odithio Ananta Prawira. Selaku sahabat penulis yang sudah membantu penulis dalam mencari sumber bacaan, menemani penulis untuk bertemu dengan narasumber, dan menyebarkan kuosioner pada proses penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada Saudari Vania Hutagalung, Adinda Devi Octaviani, Fegita Finna Manopo. Selaku sahabat baik penulis, terimakasih atas dukungannya, yang selalu setia mendoakan, dan memberikan masukan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada Saudari Echa Nahak, Angel Nautje, I Gusti Tara. Selaku sahabat penulis yang selalu mendukung dan memberikan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada Saudari Natalia Samalagi, Rutchelle Samantha, Mutiara Angelica, dan Ruth Girsang. Selaku sahabat baik penulis, terimakasih atas dukungannya, yang selalu setia mendoakan, dan setia menemani penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

14. Seluruh Keluarga besar penulis, baik keluarga besar Siregar maupun keluarga besar Hutapea. Terimakasih atas doa dan perhatiannya yang telah diberikan.
15. Kepada rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Indonesia angkatan 2014. Terimakasih atas kerja sama, ide serta saran yang diberikan selama menempuh study di Fakultas Kedokteran, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua sehingga tercapainya kegunaan penelitian ini baik teoritis maupun praktis.

Jakarta, 07 Maret 2018

Penulis

Merien Stephanie Siregar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	8
2.1.1 Definisi Kepuasan	8
2.1.2 Teori Kepuasan	8
2.1.3 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	10

2.1.4 Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	11
2.2 Tinjauan Umum Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.2.2 Pengukuran Mutu Pelayanan.....	14
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.3 Tinjauan Umum Tentang BPJS.....	15
2.3.1 Pengertian BPJS	15
2.3.2 Visi dan Misi BPJS	16
2.3.3 Manfaat BPJS.....	17
2.3.4 Pelayanan BPJS.....	18
2.4 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	19
2.4.1 Pengertian Rumah Sakit.....	19
2.4.2 Fungsi Rumah Sakit	20
2.4.3 Petugas Pelayanan Kesehatan	21
2.5 Kerangka Teori.....	23
2.6 Kerangka Konsep	24

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4 Kriteria Penelitian.....	26

3.5 Besar Sampel	27
3.6 Variabel Penelitian	27
3.7 Definisi Operasional.....	28
3.8 Metode Pengambilan Data	29
3.9 Analisis Data	30
3.10 Etika Penelitian.....	31
3.11 Pengolahan dan Analisis Data	33
3.12 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	34
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil.....	35
4.1.1 Analisis Univariat.....	35
4.1.2 Analisis Bivariat.....	39
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Analisis Univariat.....	45
4.2.2 Analisis Bivariat.....	48
BAB 5: KESIMPULAN, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel III.7: Definisi Operasional	28
Tabel IV.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel IV.2 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	36
Tabel IV.3 : Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan Berdasarkan dimensi tangible/bukti fisik.....	37
Tabel IV.4 : Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan Berdasarkan dimensi assurance/jaminan.....	37
Tabel IV.5 : Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan Berdasarkan dimensi responsiveness/daya tanggap.....	38
Tabel IV.6 : Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan Berdasarkan dimensi emphaty/empati	38
Tabel IV.7 : Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan Berdasarkan dimensi reliability/keandalan	39
Tabel IV.8 : Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi tangible/bukti fisik.....	40
Tabel IV.9 : Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi assurance/jaminan.....	41
Tabel IV.10 : Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi responsiveness/daya tanggap.....	42
Tabel IV.11 : Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi emphaty/empati	43
Tabel IV.12 : Hubungan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi reliability/keandalan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.6 Kerangka Konsep.....	24

DAFTAR SINGKATAN

SERVQUAL	: Service Quality
Depkes	: Departemen Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
UU	: Undang-Undang
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RSU	: Rumah Sakit Umum
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Menkes	: Menteri Kesehatan

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam RSUD UKI. Ini adalah penelitian deskriptif *correlation* dengan pendekatan *cross sectional*, dengan jumlah sampel 60 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS yang pernah berobat di poli penyakit dalam RSUD UKI. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Uji bivariat menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai *p value* sebesar 0.000 (nilai *p value* lebih kecil dari 0,05) dari 5 dimensi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien BPJS terhadap dimensi mutu pelayanan (*tangible, assurance, responsiveness, empathy, dan reliability*)

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Mutu pelayanan, BPJS, *SERVQUAL*

Abstract

Health is a basic need for human to be able to live productively by socially and economically, so that it is necessary to implement health care which the cost and the quality are controlled. As stated in law No. 36 of 2009 on health, it is affirmed that every person has the same right to access or get resources in the field of health and health services that are safe, high quality, and affordable. One of the goals of improving the quality of health care is patient's satisfaction. Satisfaction is a happy or dissatisfied feeling of someone who emerged after comparing the impression of the performance or results and expectations. The purpose of this study was to determine BPJS user patients satisfaction to quality of health services in poli interna at UKI hospital. This analyze data using chi-square test. Bivariate test shows that, overall there is a significant relation between BPJS user satisfaction and 5 dimensions of quality of services (*tangible, assurance, responsiveness, empathy, and reliability*)

Key Word: Patient's Satisfaction, Quality of Service, BPJS, *SERVQUAL*