PERBEDAAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI PADA PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

Karya Tulis Ilmiah

untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran

Program Studi Kedokteran
Program Sarjana

Oleh:
Fahrizal Mirza Wijayanto
16711003

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2020

DIFFERENCES IN SATISFACTION OF BPJS AND NON-BPJS PATIENTS AT RS HIDAYAH BOYOLALI OF INPATIENTS AND OUTPATIENTS

Scientific Paper

Submitted as Fulfillment
to Obtain Medical Scholar Degree

Undergraduate Program of Medicine

By:
Fahrizal Mirza Wijayanto
16711003

FACULTY OF MEDICINE
ISLAMIC UNIVERSITY OF INDONESIA
YOGYAKARTA
2020

KARYA TULIS ILMIAH

PERBEDAAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI PADA PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

Disusun dan diajukan oleh:

Fahrizal Mirza Wijayanto
16711003

Telah diseminarkan tanggal : 26 Maret 2020
dan telah disetujui oleh:

Penguji	Pembimbing
dr. Nur Aisyah Jamil, Msc.	**dr. Sani Rachman Soleman, M.Sc.**
NIK 097110102	NIK 157110402

Ketua Program Studi Kedokteran
Program Sarjana

dr. Umatul Khoiriyah, M.Med.Ed.,Ph.D
NIK 047110101

Disahkan
Dekan

dr. Linda Kosita, M.Kes, Sp.PK
NIK 017110102

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
HALAMAN PERNYATAAN viii
KATA PENGANTAR ix
INTISARI xi
ABSTRACT xii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Keaslian Penelitian 3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Tinjauan Pustaka 5
2.1.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial 5
2.1.2. Pelayanan Rumah Sakit 6
2.1.3. Rumah Sakit Hidayah 7
2.1.4. Teori Kepuasan 10
2.2 Kerangka Teori Penelitian 13
2.3 Kerangka Konsep 14
2.4 Hipotesis 14
BAB III. METODE PENELITIAN 15
3.1 Jenis dan Desain Penelitian 15
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian 15
3.3 Besar Sampel 15
3.4 Subjek Penelitian 16
3.5 Variabel Penelitian 17
3.6 Definisi Operasional 17
3.7 Instrumen Penelitian 17
3.8 Alur Penelitian 19
3.9 Analisis Hasil 19
3.10 Etika Penelitian 22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 23
4.1 Hasil Penelitian 23

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 23
4.1.2 Karakteristik Responden 23
4.1.3 Analisis skor GAP SERVQUAL pada Responden..... 24
4.1.4 Analisis Perbandingan Skor Harapan dan Kenyataan..... 45
4.1.5 Analisis Customer Statisfaction Index (CSI)..... 45
4.1.6 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 45
4.1.7 Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS 49
4.2 Pembahasan..... 50
4.2.1 Analisis Skor GAP..... 50
4.2.2 Analisis Customer Statisfaction Index (CSI)..... 52
4.2.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 53
4.3 Keterbatasan Penelitian 54
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN..... 55
5.1 Simpulan..... 55
5.2 Saran 55
DAFTAR PUSTAKA..... 56
NASKAH PUBLIKASI..... 58
LAMPIRAN 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian 3
Tabel 2. Definisi Operasional 17
Tabel 3. Tabel Keterangan CSI 21
Tabel 4. Karakteristik Responden 23
Tabel 5. Skor SERVQUAL pada Pasien Rawat Jalan 26
Tabel 6. Skor SERVQUAL pada Pasien Rawat Inap 32
Tabel 7. Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Pasien Rawat Jalan 45
Tabel 8. Costumer Satisfaction Index (CSI) pada Pasien Rawat Inap 45
Tabel 9. Perbedaaan kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap pada pasien umum dan BPJS 50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS Hidayah Boyolali 8
Gambar 2. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Inap RS Hidayah Boyolali 9
Gambar 3. Kerangka Teori Penelitian 13
Gambar 4. Kerangka Konsep 14
Gambar 5. Alur Penelitian 19
Gambar 6. Diagram GAP Dimensi Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS 25
Gambar 7. Diagram GAP Dimensi Pasien Rawat Inap BPJS dan Non BPJS.. 25
Gambar 8. Diagram GAP Pertanyaan Pasien Rawat Jalan 31
Gambar 9. Diagram GAP Pertanyaan Pasien Rawat Inap 38
Gambar 10. Diagram Harapan dan Kenyataan pasien BPJS Rawat Jalan 39
Gambar 11. Diagram Harapan dan Kenyataan Pasien Umum Rawat Jalan..... 39
Gambar 12. Diagram Harapan dan Kenyataan Pasien BPJS Rawat Inap..... 40
Gambar 13. Diagram Harapan dan Kenyataan Pasien Umum Rawat Inap 40
Gambar 14. Matriks IPA pada Pasien BPJS Rawat Jalan..... 46
Gambar 15. Matriks IPA pada Pasien Non BPJS (Umum) Rawat Jalan..... 47
Gambar 16. Matriks IPA pada Pasien BPJS Rawat Inap 48
Gambar 17. Matriks IPA pada Pasien Non BPJS (Umum) Rawat Inap 49

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah dengan judul "Perbedaan Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non-BPJS di Rumah Sakit Hidayah Boyolali pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap" ini tidak terdapat Karya Tulis Ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tunggi, dan juga tidak terdapat Karya Tulisa tau penelitian yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan referensi dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 26 Maret 2020

Fahrizal Mirza Wijayanto

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "Perbedaan Kepuasan Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Hidayah Boyolali pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap". Karya tulis ilmiah ini adalah sebagian syarat untuk memperoleh derajat sarjana kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.

Penyelesaian karya tulis ilmiah ini tentunya tidak akan tercapai tanpa doa, usaha dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis. Ucapan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Kedua orang tua Penulis, turutama Bapak dr Darmawan Wijayanto yang tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan dan bantuan serta masukan dalam penyelesaian penulisan karya tulis ilmiah ini serta motivasi dari Ibu Iftihatul Hidayah yang selalu memberi semangat dan motivasi. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan perlindungan bagi Bapak dan Ibu;
2. dr. Linda Rosita, M.Kes, Sp.PK selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia;
3. dr. Umatul Khoiriyah, M.Med.Ed., Ph.D selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia;
4. dr. Sani Rachman Soleman, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, ilmu, masukan serta arahan untuk membimbing penulis dalam penulisan karya tulis ilmiah ini;
5. dr. Nur Aisyah Jamil, M.Sc selaku penguji yang telah memberikan masukan, bimbingan dan arahan bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah agar karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik;
6. Saudara penulis, Raditya Hilmi yang selalu mendengarkan segala keluh kesah penulis, dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis;
7. Teman-teman penulis selama menjalani perkuliahan, Nimas Rahma Nadira, Arinta Dewi Cahya Budi, Satwikanti Maeswari, Aghnia Kiasati, Firdha Nurul, Rachmadsyah Ramadhan, Della Bintari, Jasmien Aisya, Aulia Afifah, Dzaki Adhi, Riyandra, Mia yang telah menemani,

mendengarkan segala keluh kesah penulis, serta memberikan doa, motivasi dan masukan kepada penulis;

8. Tim pengambilan sampel selaku direksi dan karyawan RS Hidayah Boyolali yang membantu penulis dalam mengambil data kuesioner penelitian serta menemani, membantu, memberi saran dan masukan kepada penulis selama penulisan karya tulis ilmiah ini;
9. Kakak tingkat penulis, Mas Akbar, yang selalu mendukung penulis dan tak henti-hentinya memberikan bantuan dan semangat pada penulis;
10. Adek tingkat penulis, Fuad Imam, Via Yuwina, Syafira Nanda yang selalu membantu dan memberikan dukungan ;
11. Sahabat diskusi penulis, Bang Steve, Bang Alex, Bang Andi Cahyo, Bang Dika, Bang Gabby, Kak Agnes yang selalu memberikan dukungan dan nasehat pada penulis;
12. Teman-teman yang tergabung dalam "Keluarga Besar" Alvin Darel, Haekal, Manggala, Indrawan, Aufa, Ilham, Alvin Farkhan yang selalu mendukung setiap langkah dalam kehidupan. Kalian aku tinggal lulus dulu;
13. Teman-teman angkatan 2016 FK UII, Acasha, yang sama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan di FK UII;
14. Kepada para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu;

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, oleh karena itu penulis menerima setiap kritik dan saran yang bermanfaat bagi penulisan ini. Penulis berharap penulisan karya tulis ilmiah ini, dapat memberi manfaat bagi pembaca, masyarakat dan dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamua'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 26 Maret 2020

Fahrizal Mirza Wijayanto

PERBEDAAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN BPJS DAN NON-BPJS DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI PADA PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

Wijayanto, F.M.[1],Soleman, S.R.[2], Jamil, N.A.[2]
[1]Mahasiswa Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia
[2]Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Indonesia

INTISARI

Latar Belakang: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeriksaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dibutuhkan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diadakan suatu penyelenggara jasa.
Tujuan: Mengetahui tingkat dan perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada RS Hidayah Boyolali.
Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan metode *cross sectional*. Data didapatkan dengan menggunakan kuesioner. Tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan skor GAP, CSI, IPA, dan *Independent Samples T Test.*
Hasil: Hasil skor GAP menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat jalan memiliki skor GAP terendah pada dimensi *reliability* yaitu -0,1733 dan skor GAP tertinggi pada dimensi *assurance* dengan skor -0,0875. Sedangkan pada pasien rawat jalan non BPJS skor terendah pada dimensi *tangibles* dengan -0,1955 dan tertertinggi pada dimensi *reliability* dengan -0,1711. Pada pasien rawat inap BPJS, skor GAP terendah pada dimensi *empathy* yaitu -0,1840 dan skor GAP tertinggi pada dimensi *assurance* dengan -0,1325. Sedangkan pada pasien rawat inap non BPJS, skor GAP terendah pada dimensi *tangibles* dengan -0,2177 dan tertinggi pada dimensi *assurance* dengan -0,015. Pasien BPJS rawat jalan memiliki nilai CSI sebesar 69,817% dan pasien non BPJS rawat jalan sebesar 66,421%. Sedangkan pasien BPJS rawat inap memiliki nilai 69,938% dan pasien non BPJS rawat inap sebesar 71,73%. Jika diuji statistik, maka terdapat perbedaan yang signifikan pada pasien BPJS dan non BPJS nilai $p < 0.05$.
Kesimpulan: Dari hasil analisis, pasien RS Hidayah Boyolali secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada pasien rawat jalan, pasien BPJS merasa lebih puas dibandingkan pasien non BPJS. Sedangkan pada rawat inap, pasien non BPJS merasa lebih puas dibandingkan pasien BPJS.

Kata Kunci: BPJS, SERVQUAL, CSI, IPA

DIFFERENCES IN SATISFACTION OF BPJS AND NON-BPJS PATIENTS AT RS HIDAYAH BOYOLALI OF INPATIENTS AND OUTPATIENTS

Wijayanto, F.M.[1],Soleman, S.R.[2], Jamil, N.A.[2]
[1]Medical Student, Islamic University of Indonesia
[2]Departement of Public Health, Islamic University of Indonesia

ABSTRACT

Background: National Health Insurance (JKN) organized by BPJS is a insurance in the form of health protection so that participants get the benefits of health checks and protection in meeting the basic health needs provided to everyone. Measurement of the level of patient satisfaction is needed to determine the level of service provided by a service provider.
Objective: To determine the level and difference of BPJS and non-BPJS patient satisfaction in getting health services at RS Hidayah Boyolali.
Method: This study used an analytic observational research design with cross sectional method. Data obtained using a questionnaire. Patient satisfaction levels were analyzed using GAP, CSI, IPA, and Independent Samples T Test.
Results: The results of the GAP score showed that BPJS outpatients had the lowest GAP score on the reliability dimension of -0.1733 and the highest GAP score on the assurance dimension with a score of -0.0875. Whereas in non BPJS outpatients the lowest score was on the tangibles dimension with -0.1955 and the highest was on the reliability dimension with -0.1711. In BPJS inpatients, the lowest GAP score in the empathy dimension is -0.1840 and the highest GAP score in the assurance dimension is -0.1325. Whereas in non BPJS inpatients, the lowest GAP score was in the tangibles dimension with -0.2177 and the highest was in the assurance dimension with -0.015. BPJS outpatients have a CSI value of 69.817% and non BPJS outpatients at 66.421%. Whereas BPJS inpatients have a value of 69.938% and non-BPJS inpatients are 71.73%. If tested statistically, there are significant differences in BPJS patients and non BPJS p values <0.05.
Conclusion: From the results of the analysis, RS Hidayah Boyolali patients were generally satisfied with the services provided. For outpatients, BPJS patients feel more satisfied than non BPJS patients. While for inpatients, non BPJS patients feel more satisfied than BPJS patients.

Keyword: BPJS, SERVQUAL, CSI, IPA