ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN DAN NON JKN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI KLINIK SWA TURI

Karya Tulis Ilmiah

untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER



oleh :

Widya Kharisma Cahya Putra

14711171

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF JKN AND NON JKN PARTICIPANTS ON QUALITY OF OUTPATIENT SERVICE AT KLINIK SWA TURI

Scientific Papers

Submitted as Fulfillment

To Obtain the Medical Degree

MEDICAL EDUCATION PROGRAM



By :

Widya Kharisma Cahya Putra

14711171

MEDICAL FACULTY

ISLAMIC UNIVERSITY OF INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JKN DAN NON JKN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI KLINIK SWA TURI

Disusun dan diajukan oleh :

Widya Kharisma Cahya Putra

14711171

Telah diseminarkan tanggal :15 Februari 2018

Dan telah disetujui oleh :

Penguji,	Pembimbing Utama,
dr. Sunarto, M.Kes	**dr.Nur Aisyah Jamil, M.Sc**

Ketua Prodi Pendidikan Dokter

dr. Hj. Erlina Marfianti, M.Sc, Sp.PD

Disahkan

Dekan

dr. Linda Rosita, M.Kes, Sp.PK

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
HALAMAN PERNYATAAN ix
KATA PENGANTAR x
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Manfaat Penelitian 5
1.5. Keaslian Penelitian 5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Jaminan Kesehatan Nasional 8
2.2. Mutu Pelayanan Kesehatan 9
2.3. Kepuasan Pelanggan 11
2.4. Harapan Pelanggan 13

2.5. Kerangka Konsep 15
2.6. Kerangka Konsep 15
2.7. Hipotesis 16
BAB III. METODE PENELITIAN 17
3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian 17
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 17
3.3. Subjek Penelitian 17
3.4. Metode Pengumpulan Data 17
3.5. Variable Penelitian 19
3.6. Definisi Operasional 19
3.7. Instrumen Penelitian 20
3.8. Tahap Penelitian 20
3.9. Rencana Analisis Data 21
3.10. Etika Penelitian 26
3.11. Jadwal Penelitian 27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 28
4.1. Hasil Penelitian 28
4.1.1. Karakteristik Responden 29
4.1.2. Analisis Gap 30
4.1.3. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 34
4.1.4. Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) 34
4.1.5. Analisis Bivariat Uji T Tidak Berpasangan 39

4.2. Pembahasan Penelitian 40
4.2.1. Pembahasan Analisis Karakteristik Responden 40
4.2.2. Pembahasan Analisis Gap 40
4.2.3. Pembahasan Analisis CSI.....42
4.2.4. Pembahasan Analisis IPA 44
4.2.5. Pembahasan Analisis Bivariat.....47
4.3. Keterbatasan Penelitian 48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....49
5.1. Simpulan.....49
5.2. Saran.....50
DAFTAR PUSTAKA xiv
LAMPIRAN..... xvi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian..... 27

Table 2. Distribusi Karakteristik Responden 29

Tabel 3. Gap Dari Tiap Dimensi Mutu 31

Tabel 4. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 34

Tabel 5. Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada JKN 35

Tabel 6. Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Non JKN 36

Tabel 7. Hasil Uji T Tidak Berpasangan..... 40

Tabel 8. Interpretasi Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penilitian 15

Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian 15

Gambar 3. Diagram Gap Menurut Dimensi 31

Gambar 4. Diagram Gap Menurut Atribut Tiap Dimensi 33

Gambar 5. Diagram kartesius atribut - atribut dimensi pada JKN 38

Gambar 6. Diagram kartesius atribut - atribut dimensi pada Non JKN 39

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Dan Non JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Swa Turi ini tidak terdapat Karya Tulis Ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat Karya Tulis Ilmiah atau penelitian yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan referensi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 April 2018



Widya Kharisma Cahya Putra

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kami ucapkan pada kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta JKN Dan Non JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Swa Turi" dapat diselesaikan dengan lancar tanpa suatu halangan apapun. Karya Tulis Ilmiah disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia. Tesusunnya lembar proposal hingga hasil penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami ingin memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya yang ditujukan kepada:

1. Kepada dr. Linda Rosita, M.Kes., Sp.PK., selaku dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia dr. Hj. Erlina Marfianti, M.Sc., Sp.PD., selaku ketua Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia.
2. Kepada dr. Zainuri Sabta Nugraha, M.Sc, terimakasih atas bantuan dan didikannya, tanpa arahan beliau karya tulis ilmiah ini tidak akan ada. Terima kasih atas dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada saya.
3. Kepada dr. Nur Aisyah Jamil, M.Sc dan dr. Sunarto, M.Kes yang telah membimbing dan menguji serta memberikan arahan, motivasi dan kemudahan dalam penyusunan karya tulis ini.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Harsono, S.Pd. dan Ibu Yayuk Suprihatin, S.Pd. yang telah memberikan pengorbanan dan dukungan yang luar biasa untuk mewujudkan cita-cita saya menjadi dokter.
5. Kepada saudara saya tercinta, dr. Primana Setya Nugraha dan Sinulingga Arya Bimantara terima kasih telah selalu memberikan kasih sayang,

dukungan, dan nasehat untuk tetap kuat menghadapi rintangan-rintangan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

6. Sahabatku, Nurahmi Widyana Ratri, terima kasih atas semua dukungan, waktu dan dorongan yang diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan lancar.
7. Sahabatku, Nastiti Darajati, Adelina Pramestuti, dan Muhammad Naufal Arkhaputra, terima kasih atas semangatnya.
8. Untuk temanku Pandhu Mahendra Bisama dan Wintang Dayinta Tanaya Hutami, terima kasih atas bantuan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
9. Teman-teman sejawatku, BISTAZAM FK UII 2014, partner membaca Asmaul Husna setiap pagi, terima kasih untuk kekeluargaannya sejak 2014, sudah saling mengingatkan untuk menjadi lebih baik. Semoga kita semua dimudahkan untuk menjadi dokter
10. Semua pihak yang telah membantu penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, maka dari itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan sangat mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya tulis ilmiah ini. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembacanya dan menjadi bahan wawasan untuk kita semua.

Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta,19 April 2018

Widya Kharisma Cahya Putra

INTISARI

Latar Belakang : *Gate keeper* menjadikan FKTP menjadi tempat pelayanan kesehatan pertama yang akan dikunjungi oleh pasien. Dengan demikian, FKTP perlu memberikan pelayanan yang bermutu. Tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan dicerminkan oleh rasa puas pada diri setiap pasien. Di tahun 2019 paling sedikit 85% peserta menyatakan puas.

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran dan perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan Klinik Swa Turi pada pasien JKN dan Non JKN.

Metode Penelitian : Penelitian *cross sectional*, dengan menggunakan metode *consecutive sampling* pada seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Klinik Swa Turi. Didapatkan 74 subjek pasien, terbagi menjadi 37 pasien JKN dan 37 pasien Non JKN. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuisioner berdasarkan dimensi SERVQUAL. Dianalisis menggunakan metode Gap, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance – Performance Analysis* (IPA) serta perbedaan tingkat kepuasan pasien diuji dengan menggunakan uji *Independent T Test*.

Hasil : Berdasarkan analisis Gap, pasien Non JKN (59.5%) lebih banyak merasa puas dibandingkan pasien JKN (29.7%). Secara keseluruhan Gap JKN sebesar -0.253 dan Non JKN sebesar -0.224. Nilai CSI pasien Non JKN (0.87) lebih besar dibandingkan pasien JKN (0.84). Berdasarkan analisis IPA, atribut yang berada di kuadran A pasien Non JKN (2 atribut) lebih sedikit dibandingkan pasien JKN (6 atribut). Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien JKN dengan pasien Non JKN terhadap pelayanan kesehatan (p=0.454).

Kesimpulan : Gap negatif menunjukan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Angka CSI menunjukkan bahwa kepuasan pasien Klinik Swa Turi berada pada kategori “sangat puas”. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada pasien JKN dan Non JKN.

Kata kunci : tingkat kepuasan pasien, SERVQUAL, Gap, CSI, IPA, FKTP, Klinik Pratama

ABSTRACT

Background: *Gate keeper makes FKTP the first health service to be visited by patients. Thus, FKTP needs to provide quality services. The level of perfection of the quality of health services is reflected by the satisfaction of each patient. In 2019 at least 85% of participants are satisfied.*

Objective: *To describe and difference of patient satisfaction level on outpatient service of Swa Turi Clinic in JKN and Non JKN patient.*

Research Method: *Cross sectional study, using consecutive sampling method in all outpatients visiting the Swa Turi Clinic. Obtained 74 subjects, divided into 37 patients JKN and 37 patients Non JKN. Patient satisfaction was measured using questionnaire based on SERVQUAL dimension. Analyzed using Gap, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance - Performance Analysis (IPA) method and difference of patient satisfaction level were tested by using Independent T Test.*

Results: *Based on Gap analysis, Non JKN patients (59.5%) were more satisfied than JKN patients (29.7%). Overall Gap JKN is -0.253 and Non JKN is -0.224. The CSI value of Non-JKN patients (0.87) was greater than for JKN patients (0.84). Based on IPA analysis, the attributes in quadrant A of Non JKN patient (2 attributes) are less than JKN patient (6 attributes). There was no difference of satisfaction level between JKN patient and Non JKN patient to health service (p = 0.454).*

Conclusions: *The negative gap indicates that the services provided are less than satisfactory. The CSI figures show that patient satisfaction of the Swa Turi Clinic is in the "very satisfied" category. There was no difference in the level of satisfaction in both JKN and Non JKN patients.*

Keywords: *level of patient satisfaction, SERVQUAL, Gap, CSI, IPA, FKTP, Klinik Pratam*