



**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DENGAN KUALITAS PELAYANAN POLI PENYAKIT DALAM DI
RSUD KOTA DEPOK TAHUN 2017**

SKRIPSI

FIRDHA ASRI RIZAR IBRAHIM

1310713101

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**



**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DENGAN KUALITAS PELAYANAN POLI PENYAKIT DALAM DI
RSUD KOTA DEPOK TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Cara Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

FIRDHA ASRI RIZAR IBRAHIM

1310713101

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Firdha Asri Rizar Ibrahim

NRP : 1310713101

Tanggal : 05 Juli 2017

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Depok, 05 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Firdha Asri Rizar Ibrahim)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firdha Asri Rizar Ibrahim
NRP : 1310713101
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di Rsud Kota Depok Tahun 2017. Beserta perangkat yang ada, dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : 05 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Firdha Asri Rizar Ibrahim)

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Firdha Asri Rizar Ibrahim
NRP : 1310713101
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS
Dengan Kualitas Pelayanan Poli Penyakit Dalam Di
RSUD Kota Depok Tahun 2017

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



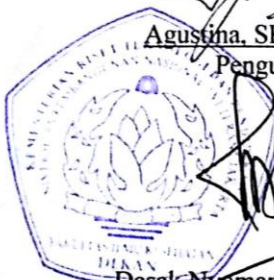
Dr. Asramid Yasin, M.Si
Ketua Penguji



Agustina, SKM, M.Kes
Penguji I



Rafiah Maharam Pulungan, SKM, MKM
Penguji II (Pembimbing)



Desak Nyoman Sithi, S.Kp, MARS
Dekan



Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH (M)
Ka. Prodi

Dilakukan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 5 Juli 2017

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN KUALITAS PELAYANAN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD KOTA DEPOK TAHUN 2017

Firdha Asri Rizar Ibrahim

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik wajib melakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 tahun sekali. Penelitian ini di lakukan untuk melihat gambaran karakteristik reponden serta hubungan antara kepuasan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam dengan dimensi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dari Tenaga kesehatan. Gambaran karakteristik responden di RSUD Kota Depok mayoritas jenis kelamin pasien yang ada di poliklinik penyakit dalam perempuan yaitu 54 %, dan mayoritas usia rseponden yaitu 29-35. Sedangkan untuk pekerjaan yaitu pekerjaan lainnya sebesar 59%. Dipoliklinik penyakit dalam mayoritas pasien dengan kepesertaan BPJS PBI 57%. Dan untuk pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikannya adalah SMA 34%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 dimensi yang berhubungan dengan kepuasan, yaitu Kemampuan $p=0,00$, Sikap $p=0,00$, Penampilan $p=0,001$, Perhatian $p=0,000$, Tindakan $p=0,000$, Tanggung jawab $p=0,009$. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi yang sudah di tentukan. Saran untuk RSUD Kota agar mengadakan perbaikan dari segi pelayanan nomor antrian, fasilitas ruang tunggu seperti penambahan pendingin ruangan (Kipas angin atau AC), penambahan dokter spesialis penyakit dalam agar mencegah terjadinya antrian yang terlalu lama untuk pemeriksaan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Poliklinik Penyakit Dalam

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP ON PATIENT SATISFACTION RATE OF BPJS WITH QUALITY OF SERVICE INTERNAL MEDICINE IN RSUD KOTA DEPOK IN 2017

Firdha Asri Rizar Ibrahim

Abstract

Based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform number 16 of 2014 on guidelines of public satisfaction survey on public administration must conduct a survey of community satisfaction at least once a year. This research is done to see the characteristic picture of respondent and the relationship between patient satisfaction of Bpjs in polyclinic of internal disease with dimension of ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility from health manpower. Characteristic description of respondents in RSUD Depok City majority of patient's existing in polyclinic of disease in woman that is 54%, and majority of age rseponden that is 29-35. As for the work of other jobs by 59%. Polyclinic diseases in the majority of patients with BPJS PBI membership 57%. And for the last education of the respondents, the majority of education is SMA 34%. The results showed that there were 6 dimensions related to satisfaction, ie ability $p = 0,00$, attitude $p = 0,00$, Appearance $p = 0,001$, Attention $p = 0,000$, Action $p = 0,000$, Responsibility $p = 0,009$. This type of research is descriptive quantitative. The sample of this research is 100 patient of BPJS in polyclinic of internal disease which is obtained by purposive sampling technique according to inclusion criteria which have been specified. Suggestion for RSUD Kota to make improvement in terms of queue number service, waiting room facility such as addition of air conditioner (Angina fan or Ac), the addition of specialist in internal medicine to prevent the queue is too long for the examination.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS (National Health Insurance), Policlinic Internal Medicine

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam di RSUD Kota Depok Tahun 2017” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua, Ibu Desak Nyoman Sithi S.Kp, MARS selaku Dekan Fikes, Ka.prodi fikes ibu Ayu Anggraeni Diah Purbasari, SKM, MPH(M), Pembimbing terbaikk Ibu Rafiah Maharani Pulungan, SKM, MKM, Ibu Afiani Faraswati, SKM selaku Kepala Sub Bagian Umum & PEP Di RSUD Kota Depok, Ibu Ernisfi, SKM Selaku Unit Diklat RSUD Kota Depok, Dan Bapak Ismono Sendran selaku Pelaksana Unit Diklat di RSUD Kota Depok serta dr. Mellisa Efriyanti selaku Kasil Pelayanan Non Medis, Teman-teman kampus seangkatan Kesehatan Masyarakat 2013 terutama kepada Umi Diaz, Unuy, Eis, Emak Intan, Ipul, Jupe, Alip, Enggar, Mevi, Tami dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk penyusunan maupun materi di dalamnya. Kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan proposal selanjutnya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dari pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Depok, Juli 2017

Firdha Asri Rizar Ibrahim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR.	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	7
II.2 Rumah Sakit	12
II.3 Kepuasan Pelanggan	28
II.4 Penelitian Terkait	30
II.5 Kerangka Teori	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
III.1 Kerangka Konsep.....	33
III.2 Hipotesis	34
III.3 Definisi Operasional	35
III.4 Desain Penelitian	39
III.5 Populasi dan Sampel.....	40
III.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
III.7 Metode Pengumpulan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
IV.1 Gambaran Umum RSUD Kota Depok	48
IV.2 Jenis Pelayanan RSUD Kota Depok	51
IV.3 Fasilitas, Sarana dan Prasarana RSUD Kota Depok	52

IV.4 Sumber Daya Manusia RSUD Kota Depok	53
III.7 Capaian Kinerja Pelayanan RSUD Kota Depok	56
III.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	57
III.7 Hasil dan Pembahasan	57
 BAB V PENUTUP	 67
V.1 Kesimpulan	67
V.2 Saran	68
 DAFTAR PUSTAKA	 69
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jenis KPI (Rawat Jalan)	22
Tabel 2	Jenis KPI (Administrasi dan manajemen)	23
Tabel 3	Definisi Operasional	35
Tabel 4	Jumlah alat medis dan non medis RSUD Kota Depok tahun 2015 ...	52
Tabel 5	10 Besar Penyakit Kasus Baru poli spesialis RSUD Kota Depok	56
Tabel 6	Karakteristik Responden	58
Tabel 7	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien ..	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Prosedur Pelayanan BPJS Kesehatan	12
Gambar 2	Konsep Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 3	Kerangka Teori	32
Gambar 4	Kerangka Konsep	33
Gambar 5	Populasi dan Sampel	40
Gambar 6	Rumus Uji <i>chi-square</i>	46
Gambar 7	Proses Penelitian	47
Gambar 8	Peta Lokasi RSUD Kota Depok	48
Gambar 9	Struktur Organisasi	50
Gambar 10	Grafik Kunjungan Poliklinik Spesialis RSUD Kota Depok	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan persetujuan Ethical clearance
Lampiran 2	Surat Persetujuan Ethical Clearance
Lampiran 3	Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 4	Surat Rekomendasi dari RSUD Untuk Kesbangpol
Lampiran 5	Surat Balasan dari Kesbangpol
Lampiran 6	Kwitansi Pembayaran Penelitian
Lampiran 7	Foto Kegiatan Penelitian
Lampiran 8	Naskah Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 9	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 10	Kuesioner
Lampiran 11	Analisis Data Penelitian
Lampiran 12	Master Tabel
Lampiran 13	Surat Balasan Penelitian dari RSUD Kota Depok