



**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PASIEEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DAN PASIEN MANDIRI DI RSUD BANTARGEBAH TAHUN 2024**

SKRIPSI

MUHAMMAD HAFI

2110211148

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS KEDOKTERAN

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA

2024



**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PASIENT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DAN PASIENT MANDIRI DI RSUD BANTARGEBAH TAHUN 2024**

SKRIPSI

MUHAMMAD HAFI

2110211148

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS KEDOKTERAN

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Hafi

NRP : 2110211148

Tanggal : 14 Januari 2025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



Muhammad Hafi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Muhammad Hafi
NRP : 2110211148
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Kedokteran Program Sarjana (PSKPS)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Pasien Mandiri di RSUD Bantargebang Tahun 2024**”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,

Muhammad Hafi

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Muhammad Hafi

NIM : 2110211148

Program Studi : Kedokteran Program Sarjana

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Pasien Mandiri di RSUD Bantargebang Tahun 2024

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

dr. Sri Wahyuningsih, M.Kes.,
Sp.KKLP
NIP. 197305052021212003
Penguji

Dr. dr. Abdul Kallib, M.H.
NIP. 197808192010011009
Pembimbing 1

dr. Citra Ayu Aprilia, M.Kes.
NIP. 197001292000031001
Pembimbing 2

Dr. dr. H. Iqbal Fredrik Pasiak, Mkes., M.Pd.I.
NIP. 19700129200031001
Dekan Fakultas Kedokteran

dr. Agneta Irmahayu, M.Pd.Ked., Sp.KKLP,
Subsp.FOMC
NIP. 197508222021212007
Ketua Program Studi Kedokteran Program
Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 11 Desember 2024

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

Skripsi, Desember 2024

MUHAMMAD HAFI, NIM. 2110211148

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
DAN PASIEN MANDIRI DI RSUD BANTARGEBAH TAHUN 2024

RINCIAN HALAMAN (xi + 90 halaman, 18 tabel, 3 bagan)

ABSTRAK

Tujuan: Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan pelayanan yang ditetapkan. Tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui *serve quality theory* yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menilai hubungan perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS dan mandiri di RSUD Bantargebah Tahun 2024.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien BPJS dan mandiri yang terdaftar di RSUD Bantargebah yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah responden adalah 160 dengan teknik pengambilan sampel merupakan *consecutive sampling*. Data diuji dengan uji *chi-square* melalui komputasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Hasil: Mayoritas responden 58,8 % pasien menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik pada dimensi bukti fisik, 63,7% pada dimensi kehandalan, 60 % pada dimensi daya tanggap, 60,6 % pada dimensi jaminan, dan 65,6 % pada dimensi perhatian. Tidak ada hubungan dan perbedaan signifikan pada pelayanan kesehatan pasien BPJS dan mandiri dari dimensi kualitas pelayanan kesehatan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dengan ($p > 0.05$) yaitu ($p=0.054$), ($p=0.511$), ($p=0.519$) ($p=0.418$), dan ($p=0.618$)

Kesimpulan: Seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Bantargebah dinyatakan baik oleh mayoritas responden dan tidak ada hubungan maupun perbedaan signifikan dalam pemberian kualitas pelayanan kesehatan pasien BPJS dan mandiri.

Daftar Pustaka : 45 (2018-2024)

Kata Kunci : dimensi kualitas pelayanan kesehatan, pasien BPJS, pasien mandiri

**FACULTY OF MEDICINE
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

Undergraduate, December 2024

MUHAMMAD HAFI, NIM. 2110211148

**ANALYSIS OF THE COMPARISON OF HEALTH SERVICE QUALITY
FOR PATIENTS OF THE SOCIAL SECURITY HEALTH AGENCY AND
INDEPENDENT PATIENTS AT RSUD BANTARGEBAH IN 2024**

PAGE DETAIL (xi + 90 pages, 18 tables, 3 chart)

ABSTRACT

Objective: *The quality of health services is the degree of excellence of services that meet professional standards and established service standards. The level of excellence in the quality of health services is assessed based on the service quality theory, which consists of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. The aim of this study is to determine and assess the relationship between the comparison of health service quality of Bpjs and General Patients RSUD Bantargebah in 2024.*

Methodology: *This study is an observational analytic research with a cross-sectional design. The sample for this study includes all BPJS and independent patients registered at RSUD Bantargebah who include the inclusion criteria. The sampling technique is using consecutive sampling. Data were analyzed using the chi-square method through SPSS (Statistical Product and Service Solutions) computation.*

Results: *The majority of respondents 58.8% of patients rated the quality of healthcare as good in the tangible dimension, 63.7% in reliability, 60% in responsiveness, 60.6% in assurance, and 65.6% in empathy. There is no significant relationship in all dimensions tangible ($p=0.054$), reliability ($p=0.511$), responsiveness ($p=0.519$) assurance ($p=0.418$), and empathy ($p=0.618$) with ($p > 0.05$) and no differences were found between BPJS and independent patients*

Conclusion: *All dimensions of healthcare quality at Bantargebah General Hospital were rated as good, with no significant relationship or difference in the quality of healthcare provided to BPJS and self-paying patients*

Reference : 45 (2018-2024)

Keywords : BPJS patients, independent patients, service quality theory

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Pasien Mandiri terhadap tingkat kenyamanan pasien di RSUD Bantargebang Tahun 2024” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memnuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari terdapat banyak kesulitan, namun kesulitan tersebut dapat diatasi karena dibantu oleh beberapa pihak yang membantu dalam bentuk doa, dukungan, dan bimbingan. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. dr. H. Taufiq Fredrik Pasiak, M.Kes., M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta;
2. dr. Mila Citrawati, M.Biomed, Sp.KKLP selaku Ketua Program Studi Kedokteran Program Sarjana;
3. Dr. dr. Abdul Kolib, M.H. selaku salah satu dosen sekaligus pembimbing utama yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan, masukan, motivasi, dan semangat. Sungguh suatu kehormatan dan rasa sangat bangga bisa berkesempatan menjadi salah satu mahasiswa bimbingannya. Terima kasih banyak dokter, telah memotivasi saya selama ini, telah mengenalkan dan mengajari saya mengenai etik medikolegal, karenanya saya mempunyai dasar atas pengenalan hukum di

dalam kehidupan saya, termasuk diluar peran saya sebagai mahasiswa kedokteran, ilmu hukum sangat membantu saya selama ini,

4. dr. Citra Ayu Aprilia, M.Kes selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan arahan, masukan, motivasi, dan semangat. Sungguh suatu kehormatan dan rasa sangat bangga bisa berkesempatan menjadi salah satu mahasiswa bimbingannya. Terima kasih banyak dokter telah memberikan saran dan perbaikan kepada saya. Karenanya, saya bisa lebih baik setiap harinya,
5. dr. Sri Wahyuningsih, M.Kes, Sp.KKLP selaku penguji sidang skripsi yang telah membimbing dan memberi saran konstruktif kepada peneliti. Saya sangat berterima kasih kepada dokter
6. Rumah Sakit Umum Daerah Bantargebang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan waktu sekaligus tenaga untuk membantu penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan
7. Seluruh dosen pengajar dan staff di FK UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan, dan dukungan kepada penulis selama menjalani kegiatan perkuliahan;
8. Keluarga penulis yaitu kedua orang tua penulis Bapak Ryanteddy S.T., M.BA, Ibu dr. Desiana Syaid Sp.P., FISR, Ketiga adik penulis, Alifna Nur Izzati, Muhammad Arsilna Raihan, dan Nabila Azka Sakinah yang senantiasa memberikan doa, nasihat, masukan dan dukungan, serta dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi ini,

9. Teman – teman Cardio FK UPN “Veteran” Jakarta yang telah berjuang dan menghabiskan waktu bersama menempuh pendidikan sarjana kedokteran yang penuh lika-liku,
10. Partner Penulis dalam melewati lika liku skripsi ini, Muren Dhianisa Dzakhirah yang senantiasa memberikan doa, masukan dan dukungan, serta dengan sabar mendengarkan segala keluhan penulis selama penyusunan skripsi ini,
11. Diri saya sendiri yang telah sampai hingga titik ini, terima kasih untuk selalu yakin bahwa setiap masalah yang datang dititipkan adalah karena memang diri ini yang bisa. Penulis Menyadari bahwa banyak aspek yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki dalam penyusunan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka apabila ada saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan proposal skripsi ini. bahwa ada banyak aspek yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki dalam penyusunan proposal skripsi ini. Penulis berharap bahwa proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan membuka wawasan serta pengetahuan untuk berbagai pihak dan kalangan.

Jakarta, 11 Desember 2024

Muhammad Hafi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terkait yang pernah dilakukan	16
2.3 Kerangka Teori	18
2.4 Kerangka Konsep	19
2.5 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3 Subjek Penelitian	20
3.4 Kriteria Penelitian	21
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.6 Perhitungan Besar Sampel	22
3.7 Variabel Penelitian	23
3.8 Definisi Operasional Variabel	24
3.9 Instrumen Penelitian	27
3.10 Pengolahan Data	29
3.11 Analisis Data	30
3.12 Alur Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

4.1	Deskripsi Tempat Peneltian	32
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.3	Pembahasan Penelitian	41
4.4	Kelebihan Penelitian.....	50
4.5	Keterbatasan Penelitian	51
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN		58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terkait.....	19
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Independen	25
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel Dependen.....	27
Tabel 4. Hasil Uji Validitas.	29
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 6. Distribusi Kepesertaan Pasien.	34
Tabel 7. Distribusi Jenis Kelamin Pasien BPJS.....	35
Tabel 8. Distribusi Jenis Kelamin Pasien Mandiri.	35
Tabel 9. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Tangible	36
Tabel 10. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Relability	37
Tabel 11. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Responsiveness.....	38
Tabel 12. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance	39
Tabel 13. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Emphaty	40
Tabel 14. Uji Bivariat Dimensi Tangible Pasien BPJS dan mandiri.....	41
Tabel 15. Uji Bivariat Dimensi Reliability Pasien BPJS dan mandiri.....	41
Tabel 16. Uji Bivariat Dimensi Responsiveness Pasien BPJS dan mandiri.	42
Tabel 17. Uji Bivariat Dimensi Assurance Pasien BPJS dan mandiri.	42
Tabel 18. Uji Bivariat Dimensi Emphaty Pasien BPJS dan mandiri.	43

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teori.....	18
Bagan 2. Kerangka Konsep... ..	18
Bagan 2. Alur Penelitian.....	31

DAFTAR ISTILAH/SINGKATAN

1. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
2. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
3. HAM : Hak Asasi Manusia
4. KLB : Kejadian Luar Biasa
5. WHO : *World Health Organization*
6. - : Sampai
7. UU : Undang – Undang
8. RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
9. Permenkes : Peraturan Menteri Kesehatan