



**PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN METODE PEMBAYARAN  
DI RSIA BUDHI JAYA**

**SKRIPSI**

**INDY AINUN RAHMA**

**1510713014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT  
2019**



**PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN METODE PEMBAYARAN  
DI RSIA BUDHI JAYA**

**SKRIPSI**

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

**INDY AINUN RAHMA**

**1510713014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT  
2019**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Indy Ainun Rahma

NRP : 1510713014

Tanggal : 02 Juli 2019

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

Jakarta, 02 Juli 2019

Yang menyatakan,



(Indy Ainun Rahma)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Indy Ainun Rahma  
NRP : 1510713014  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Pembayaran di RSIA Budhi Jaya".

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 (*data base*), 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.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 Juli 2019

Yang menyatakan,



(Indy Ainun Rahma)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Indy Ainun Rahma  
NRP : 1510713014  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Pembayaran di RSIA Budhi Jaya

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



Putri Permatasari, SKM, MKM

Ketua Penguji



Rafiah Maharani, SKM, MKM

Penguji I



Dr. Acim Heri Iswanto, SKM, MARS

Penguji II



Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS

Dekan/ Direktur



Putri Permatasari, SKM, MKM

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 02 Juli 2019

# PERBEDAAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN METODE PEMBAYARAN DI RSIA BUDHI JAYA

Indy Ainun Rahma

## Abstrak

Studi terdahulu menyebutkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antarpasien yang menggunakan metode pembayaran yang berbeda. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan persepsi pasien rawat jalan RSIA Budhi Jaya terhadap kualitas pelayanan berdasarkan metode pembayaran yang digunakan. Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke RSIA Budhi Jaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji Kruskal Wallis dan Mann Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi efisiensi ( $Pvalue=0,014$ ) dan keamanan ( $Pvalue = 0,013$ ) secara bermakna pada pasien *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta. Pasien *fee for service* dan JKN memiliki perbedaan secara signifikan pada dimensi efisiensi ( $Pvalue =0,005$ ). Pasien *fee for service* dan JKN memiliki perbedaan secara signifikan pada dimensi keamanan ( $Pvalue =0,003$ ). Tidak terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan dimensi efektivitas ( $Pvalue =0,148$ ), akseptabel ( $Pvalue =0,126$ ), keterjangkauan ( $Pvalue = 0,106$ ) dan keadilan ( $Pvalue =0,120$ ) secara bermakna pada pasien *fee for service*, JKN, dan asuransi swasta. Diharapkan RSIA Budhi Jaya dapat mengevaluasi kembali efisiensi pelayanan khususnya masalah keterlambatan pemeriksaan dan dapat meningkatkan kebersihan toilet poliklinik agar selalu bersih dan tidak licin.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Metode Pembayaran, *Fee for Service*, JKN, Asuransi Swasta

# **THE DIFFERENCES OF OUTPATIENTS' QUALITY SERVICE PERCEPTIONS BASED ON PAYMENT METHODS IN BUDHI JAYA MATERNAL AND CHILD HOSPITAL**

**Indy Ainun Rahma**

## **Abstract**

Previous studies stated that there were differences in the service quality among patients who used different payment methods. The aim of this study is to determine differences of outpatients' service quality perceptions in RSIA Budhi Jaya based on the payment method used. This study used quantitative analytic design with cross sectional approach. The population in this study were patients who visited RSIA Budhi Jaya. The sample in this study were 92 respondents taken by purposive sampling technique. The statistical test used in this study was the Kruskal Wallis and Mann Whitney test. The results showed that there were differences service quality perceptions in efficiency dimension (Pvalue = 0.014) and security dimension (Pvalue= 0.013) in fee for service, JKN, and private insurance patients. Fee for service and JKN patients had significant difference in the efficiency dimension (Pvalue= 0.005). Fee for service and JKN patients had significant difference in security dimension (Pvalue= 0.003). There were no significantly differences service quality perceptions in effectiveness dimension (Pvalue= 0.148), acceptability dimension (Pvalue= 0.126), affordability dimension (Pvalue= 0.106) and fairness dimension (Pvalue= 0.120) in fee for service patients, JKN, and private insurance. It is expected RSIA Budhi Jaya could be re-evaluate their service efficiency, especially in examination delay and improve the cleanliness of polyclinic toilets to always clean and not slippery.

**Keywords:** Service Quality, Payment Methods, Fee For Service, JKN, Private Insurance

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Pembayaran di RSIA Budhi Jaya”. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya penulis menemukan berbagai hambatan, mulai dari pengumpulan data, pencarian teori, dan juga penggunaan kata-kata, serta hambatan-hambatan lain. Penulis menyadari, skripsi ini terbentuk atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih banyak terutama kepada:

1. Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Putri Permatasari, SKM, MKM selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat.
3. Dr. Acim Heri Iswanto, SKM, MARS selaku Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan arahan dan saran kepada penulis.
4. Ibu Rafiah Maharani, SKM, MKM selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan masukan dan membantu penulis.
5. Direktur RSIA Budhi Jaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RSIA Budhi Jaya.
6. Orang tua penulis, yang tidak hentinya memberi motivasi dan dukungan serta selalu mendoakan penulis.
7. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi yang telah penulis susun ini tentunya masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis meminta maaf jika ada kesalahan di dalamnya. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, sehingga kedepannya penulis dapat menulis dengan lebih baik lagi dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

Jakarta, 02 Juli 2019

Penulis

Indy Ainun Rahma



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Persepsi Kualitas Pelayanan .....	8
II.2 Metode Pembayaran .....	17
II.3 Kerangka Teori .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
III.1 Kerangka Konsep .....	26
III.2 Hipotesis .....	27
III.3 Definisi Operasional .....	29
III.4 Desain Penelitian .....	32
III.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
III.6 Populasi dan Sampel .....	32
III.7 Pengumpulan Data .....	35
III.8 Instrumen Penelitian .....	35
III.9 Validitas dan Reliabilitas .....	36
III.10 Pengolahan Data .....	39
III.11 Teknik Analisis Data .....	40
III.12 Etika Penelitian .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	42
IV.1 Gambaran Umum RSIA Budhi Jaya .....	42
IV.2 Hasil Analisis Univariat .....	45
IV.3 Hasil Analisis Bivariat .....	51
IV.4 Pembahasan .....	56
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	63

BAB V PENUTUP .....	65
V.1 Kesimpulan .....	65
V.2 Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA .....	 67
 RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Dimensi Mutu .....	16
Tabel 2	Kelebihan dan Kekurangan Metode Prospektif .....	18
Tabel 3	Kelebihan dan Kekurangan Metode Retrospektif.....	18
Tabel 4	Definisi Operasional .....	29
Tabel 5	<i>Time Table</i> Kegiatan Penelitian .....	32
Tabel 6	Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2018 .....	33
Tabel 7	Perhitungan Sampel .....	34
Tabel 8	Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 10	Daftar Perusahaan Asuransi Rekanan RSIA Budhi Jaya.....	44
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	45
Tabel 12	Deskriptif Statistik Persepsi Kualitas Pasien Rawat Jalan RSIA Budhi Jaya .....	48
Tabel 13	Deskriptif Statistik Persepsi Kualitas Pasien dengan Metode Pembayaran <i>Fee For Service</i> , JKN, dan Asuransi Swasta.....	49
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Metode Pembayaran .....	49
Tabel 15	Uji Normalitas Data .....	51
Tabel 16	Uji Homogenitas .....	52
Tabel 17	Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kualitas pada Pasien <i>Fee for Service</i> , JKN, dan Asuransi Swasta.....	53
Tabel 18	Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Dimensi Efisiensi dan Keamanan pada Pasien <i>Fee for Service</i> dan JKN.....	54
Tabel 19	Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Dimensi Efisiensi dan Keamanan pada Pasien <i>Fee for Service</i> - Asuransi Swasta .....	55
Tabel 20	Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Dimensi Efisiensi dan Keamanan pada Pasien JKN- Asuransi Swasta .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	27
Gambar 3 Struktur Organisasi RSIA Budhi Jaya.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Izin Penelitian Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Permohonan Izin uji Validitas dan Reliabilitas Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Surat *Ethical Clearance*
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sebelum Penelitian
- Lampiran 6 Lembar *Inform Consent*
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Output *Software* Pengolah Data
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Surat Pernyataan Plagiarisme
- Lampiran 11 Hasil Turnitin