



**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO JAKARTA
PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2016**

SKRIPSI

HESTI HERLINAWATI

1310211203

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2017**



**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO JAKARTA
PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2016**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran**

HESTI HERLINAWATI

1310211203

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hesti Herlinawati

NRP : 1310211203

Tanggal : 8 Februari 2017

Jakarta, 8 Februari 2017

Yang Menyatakan



METERAI
TEMPEL
F39BAAEF307721386
6000
ENAM RIBURUPIAH

Hesti

(Hesti Herlinawati)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hesti Herlinawati
NRP : 1310211203
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Sarjana Kedokteran

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 : **HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO JAKARTA PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2016.**

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 pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Februari 2017

Yang menyatakan,




PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

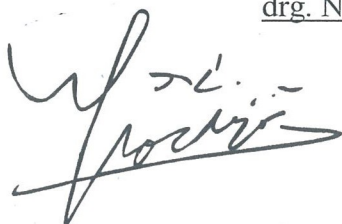
Nama : Hesti Herlinawati
NRP : 1310211203
Program Studi : Sarjana Kedokteran
Judul Skripsi : Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta Periode September-Oktober 2016

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



drg. Nunuk Nugrohowati, MS

Ketua Penguji



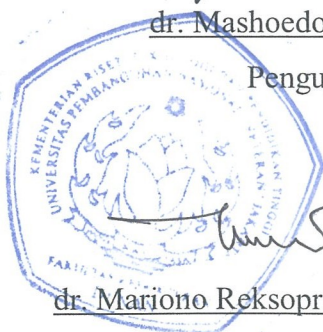
dr. Mashoedojo, MKes

Penguji 1



dr. Luh Eka Purwani, MKes, Sp.GK

Penguji 2



dr. Mariono Reksoprodjo, Sp. OG, Sp. KP

Dekan



dr. Niniek Hardini, Sp. PA

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 8 Februari 2017

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SOEBROTO JAKARTA
PERIODE SEPTEMBER-OKTOBER 2016**

HESTI HERLINAWATI

ABSTRAK

Pemerintah memiliki program pembangunan kesehatan dan bertanggung jawab untuk penyediaan fasilitas serta jaminan kesehatan, maka hadirilah BPJS. Dari penelitian sebelumnya di RSPAD Gatot Soebroto 38,96% responden menyatakan tidak puas terhadap layanan farmasi. Sebagai rumah sakit pusat rujukan rawat inap mempunyai porsi besar dalam menentukan mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien bpjs rawat inap terhadap mutu pelayanan rumah sakit pusat angkatan darat gatot soebroto jakarta periode september-oktober 2016 yang dilihat dari lima dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan kepedulian. Penelitian ini menggunakan metode potong lintang dengan total sampel 73 responden pasien rawat inap. Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil 76.7% pasien puas dan 23.3% menyatakan tidak puas dengan pelayanan rumah sakit. Setelah dianalisis dengan uji chi-square ditemukan nilai $p < 0,05$, maka terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Dari kelima dimensi mutu pelayanan ditemukan bahwa kepedulian merupakan indikator terbanyak angka ketidakpuasan yaitu 31.5%.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

**RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION BPJS
INPATIENT ON QUALITY OF SERVICE OF HOSPITAL
CENTRAL ARMY GATOT SUBROTO JAKARTA
PERIOD SEPTEMBER-OCTOBER 2016**

HESTI HERLINAWATI

ABSTRACT

The Government have a program of health development and is responsible for the provision of facility as well as health insurance, so BPJS was born. From previous study in RSPAD Gatot Soebroto about 38,96% respondents said not satisfied for pharmacology service. As hospital referral center, inpatients have a large portion to determine quality of service that hospital given. This study was conducted to determine the relationship between the level of patient satisfaction for the quality of BPJS inpatient services of Hospital Central Army Gatot Subroto Jakarta period september-october 2016 as seen from the five dimensions of the physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This study using cross sectional method with a total sample of 73 respondents inpatients. From the data processing showed 76.7% of patients are satisfied and 23.3% are not satisfied with hospital services. After analyzed with chi-square test found 0,000 p value <0.05, then there is a relationship between the quality of care with patient satisfaction. Of the five dimensions of service quality, empathy was found that most concern is an indicator of dissatisfaction that 31.5% figured.

Keywords: Quality of Care, Patient Satisfaction, Inpatient

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Agustus 2016 ini adalah Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta Periode September-Oktober 2016. Terima kasih penulis ucapkan kepada dr.Mashoedojo,M.Kes, dr.Luh Eka Purwani,M.Kes,Sp.GK dan drg.Nunuk Nugrohowati,MS selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak dan ibu tercinta serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa.

Jakarta, 8 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Sistem Kesehatan nasional.....	5
II.2 Asuransi.....	8
II.3 Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	12
II.4 BPJS.....	16
II.5 Rumah Sakit.....	36
II.6 Pelayanan Rawat Inap.....	38
II.7 Kepuasan dan Kualitas Pelayanan.....	41
II.8 Kerangka Teori.....	45
II.9 Kerangka Konsep.....	46
II.10 Penelitian Sebelumnya.....	46
II.11 Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Jenis Penelitian.....	30
III.2 Waktu dan lokasi.....	30

III.3 Subjek Penelitian.....	30
III.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	51
III.5 Teknik sampling.....	52
III.6 Identifikasi Variabel Penelitian.....	52
III.7 Definisi Operasional.....	53
III.8 Instrumen Penelitian.....	55
III.9 Protokol Penelitian.....	56
III.10 Analisi Data.....	57
III.11 Etika Penelitian.....	57
BAB IV HASIL	
IV.1 Gambaran RPAD.....	58
IV.2 Hasil Penelitian.....	61
IV.3 Pembahasan.....	69
IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan.....	74
V.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terkait Sebelumnya.....	48
Tabel 2 Definisi operasional.....	53
Tabel 3 Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	64
Tabel 4 Frekuensi Bukti Fisik.....	65
Tabel 5 Gambaran Frekuensi Keandalan.....	65
Tabel 6 Gambaran Frekuensi Daya Tanggap.....	65
Tabel 7 Gambaran Frekuensi Jaminan.....	66
Tabel 8 Gambaran Frekuensi Kepedulian.....	66
Tabel 9 Hubungan Antara Bukti Fisik Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.....	66
Tabel 10 Hubungan Antara Keandalan Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.....	67
Tabel 11 Hubungan Antara Daya Tanggap Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.....	67
Tabel 12 Hubungan Antara Jaminan Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.....	68
Tabel 13 Hubungan Antara Kepedulian Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap.....	68

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1 Alur Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan.....	35
Bagan 2 Kerangka Teori.....	46
Bagan 3 Kerangka Konsep.....	47
Bagan 4 Protokol Penelitian.....	56
Grafik 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	61
Grafik 2 Distribusi Usia Responden.....	62
Grafik 3 Distribusi Pekerjaan Responden.....	62
Grafik 4 Distribusi Pendidikan Responden.....	63
Grafik 5 Distribusi Kelas Perawatan Responden.....	64