

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Farmasi
pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

**AFRISKA DWI ARTINA
20130350027**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA FIRDAUS YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

AFRISKA DWI ARTINA
20130350027

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 15 Agustus 2017


Dosen Pembimbing



Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt
NIK:19881018201410173231

Dosen Penguji 1

Dosen penguji 2



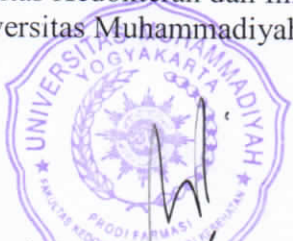

Rima Erviana, M.Sc., Apt
NIK: 19780606201504173240



Pinasti Utami, M.Sc., Apt
NIK: 19850318201004173123

Mengetahui,

Kepala Program Studi Farmasi
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Sabtanti Harimurti, S.Si, M.Sc., PhD., Apt
NIK: 19730223201310173127

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afriska Dwi Artina
NIM : 20130350027
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan tercantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 15 Agustus 2017
Yang membuat pernyataan

Afriska Dwi Artina
NIM : 20130350027

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya setelah ada kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(QS. Al Insyirah : 5-6)

“Kalau aku menyerah pada diriku, maka dunia akan menyerah padaku juga. Nikmati prosesnya..Maka aku akan tau kelak, bagaimana dunia menerimaku”

“Di dalam hidup ini, kita tidak bisa berharap segala yang kita dambakan bisa diraih dalam sekejap. Lakukan saja perjuangan dan terus berdoa, maka Tuhan akan selalu menunjukkan jalan selangkah demi selangkah.”

- Merry Riana -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk kedua orangtuaku Bambang Hartono dan Hj. Endang Bekti Wahyuni yang ku cintai dan ku sayangi. Terimakasih untuk semua kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanan ayah dan mama yang sejak dulu hingga detik ini selalu menyertai perjalanan hidupku.

Teruntuk kakak ku Novi Irawati dan adik ku Prasetyo Tri Wibowo yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa sampai saat ini.

Sahabat yang selalu memberi motivasi dan semangat, yaitu Julio, Ayu, Lorinda, Aprilia, Maretiya, Rizki, Andy, Siwiken, Sintya, Itak.

Teman-teman beda universitas yang selalu memberi semangat dan dukungan Fendi, Yoga, Ira, Liony.

Teman-teman seperjuangan bimbingan yang selalu menyemangati satu sama lain Indah Kurniawati, Amirah Dinnya, Sundari, Aiyun Astiyani, dan Harwandy.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang merupakan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta”**

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan oleh berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M.Kes selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi izin dalam pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Sabtanti Harimurti, Ph.D., Apt selaku Ketua Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sri Tasminatun, M.Si., Apt selaku Dosen pendamping akademik yang telah mendampingi dan memberikan dukungan hingga dapat menyelesaikan jenjang sarjana.
4. Nurul Maziyyah, M.Sc., Apt selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Rima Erviana, M.Sc., Apt selaku Dosen Penguji 1 dan Pinasti Utami, M.Sc., Apt selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran dalam perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi Farmasi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Direktur Klinik Pratama Firdaus beserta staf atas izin yang diberikan selama pengumpulan data di Klinik.

8. Kedua orangtua, kakak dan adikku tersayang yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini
9. Teman-teman Farmasi UMY 2013 yang telah bersama-sama berjuang menyelesaikan jenjang S1 di Farmasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungan selama penelitian dan penyusunan karya tulis ilmiah ini

Penulis menyadari dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan guna mendapatkan hasil Karya Tulis Ilmiah yang lebih baik. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Agustus 2017

Afriska Dwi Artina

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Peneliti	6
2. Bagi Mahasiswa.....	6
3. Bagi Klinik Firdaus	6
4. Bagi Institusi Pendidikan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pelayanan Kesehatan.....	7
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
B. Kepuasan Pasien.....	10
1. Definisi Kepuasan Pasien	10
2. Pengukuran Kepuasan Pasien	10
C. Tenaga Kesehatan	12
D. Jaminan Kesehatan	12
E. Dana Sehat Mahasiswa (DSM)	14
F. Klinik Pratama Firdaus	15
G. Kerangka Konsep.....	16
H. Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu.....	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	19
1. Kriteria Inklusi	19
2. Kriteria Eksklusi	19

E. Identifikasi Variabel Penelitian	19
1. Variabel Bebas (independent).....	19
2. Variabel tergantung (dependent)	20
F. Definisi Operasional	20
1. Pelayanan kesehatan.....	20
2. Pasien BPJS.....	20
G. Instrumen Penelitian	21
1. Bahan.....	21
2. Alat	21
H. Cara Kerja	22
1. Persiapan	22
2. Pelaksanaan Penelitian.....	22
I. Skema Langkah Kerja.....	23
J. Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Uji Validitas dan Realibilitas	25
1. Uji Validitas.....	25
2. Uji Realibilitas	27
B. Karakteristik Responden.....	28
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien.....	34
D. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien	41
E. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan Klinik Pratama Firdaus.....	15
Gambar 2. Kerangka Konsep	16
Gambar 3. Skema Langkah Kerja	23
Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	30
Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	31
Gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan poli pemeriksaan.....	32
Gambar 8. Karakteristik responden berdasarkan kunjungan ke klinik	34
Gambar 9. Faktor-faktor yang berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Respon dan Skala Penilaian.....	22
Tabel 2. Hasil uji validitas kuesioner.....	26
Tabel 3. Hasil uji reabilitas kuesioner.....	28
Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM.....	35
Tabel 5. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	56
Lampiran 2. Etichal Clereance	57
Lampiran 3. Informed Consent dan Kuesioner	58
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner	62
Lampiran 5. Data Frekuensi Karakteristik Pasien BPJS dan pasien DSM	65
Lampiran 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Tiap Dimensi	69
Lampiran 7. Hasil Uji beda tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien DSM	73

INTISARI

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan harapan konsumen terhadap pelayanan kesehatan, perlu adanya peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa kesehatan. Klinik Pratama Firdaus merupakan sarana fasilitas kesehatan yang dikembangkan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), yang melayani pasien menggunakan asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan dan perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Penilaian kualitas pelayanan digunakan 5 dimensi, yakni dimensi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Sampel yang digunakan sejumlah 100 pasien yang terbagi menjadi dua kelompok BPJS dan DSM serta memenuhi kriteria inklusi. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji *Mann-Whitney*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,52% pasien DSM dan 82,01% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan uji *Mann-Whitney* diperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien BPJS dan pasien DSM pada aspek Berwujud, Keandalan, dan Daya tanggap ($p > 0,05$) sedangkan pada aspek jaminan dan Empati terdapat perbedaan yang signifikan ($p < 0,05$).

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Kesehatan ,BPJS, DSM.

ABSTRACT

With the increase of patient demand and expectation toward health services, health providers should improve the quality of health services. Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta is a health facility developed by Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), which serves patients using Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dana Sehat Muhammadiyah (DSM) insurance. This research aims to determine the differences of BPJS and DSM patient satisfaction on health service in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

This research is descriptive analytic with cross sectional approach. Sample was collected by using purposive sampling method. Assessment of service quality was examined by 5 dimensions, which is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The number of sample was 100 patients divided into two groups, BPJS and DSM which match the inclusion criteria. Measurement of satisfaction used questionnaires and interviews. Final data was analyzed by using Mann-Whitney test.

The results showed that 78.52% of DSM patients and 82.01% of BPJS patients were satisfied with the health services in Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Based on the Mann-Whitney test, there were no differences in the level of satisfaction between BPJS and DSM patients in the aspect of Tangible, Reliability and Responsiveness ($p > 0,05$), whereas in the aspect of assurance and Empathy there were significant differences ($p < 0, 05$).

Keywords: Satisfaction, Health Service, BPJS, DSM.