

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS X DAN Y**

**TESIS**



**OLEH:**

**AHMAD AULIA GHUFRON  
20141030042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS X DAN Y**

**TESIS**

*Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 Program Studi  
Manajemen Rumah Sakit*



**OLEH:**

**AHMAD AULIA GHUFRON  
20141030042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS X DAN Y

TESIS

AHMAD AULIA GHUFRON  
20141030042



Pembimbing

DR. Susanto, SE., MS.

Tanggal: 10 Agustus 2018


# TESIS


## PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN GAMPING


Diajukan Oleh  
**Ahmad Aulia Ghufron**  
**20141030042**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 10 Agustus 2018

Yang terdiri dari :

  
Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, September 2018  
Yang Membuat Pernyataan:



Ahmad Aulia Ghufro  
20141030042




TESIS


**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL KELAS III DI UNIT  
HEMODIALISA RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA DAN GAMPING**


Diajukan Oleh  
**Ahmad Aulia Ghufron**  
**20141030042**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 10 Agustus 2018

Yang terdiri dari :

  
Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT, kita memuji nya dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa mendapat petunjuk dari Allah maka tidak akan ada yang menyesatkannya dan barang siapa yang sesat maka tidak ada petunjuk baginya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Semoga do'a, shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk hingga hari kiamat. Aamiin.

Persembahan tesis ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk :

1. Keluargaku tercinta, kedua orangtuaku, istri serta adikku dan kedua mertuaku yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil untuk selalu terikat dengan hukum syara' dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun di akhirat
2. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dorongannya sehingga saya bisa menyelesaikan tesis ini

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan rahmat, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga hasil penelitian yang berjudul “Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Kelas III Di Unit Hemodialisa RS X Dan Y” ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST.,MSc.Eng., Ph.D., PE selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku ketua program pendidikan Magister Managemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto, SE,. MS. selaku pembimbing 1 tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.



Dalam pengerjaan tesis ini mungkin terdapat beberapa kesalahan-kesalahan baik penulisan maupun pemahaman yang penulis tidak sengaja. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, September 2018

Penulis

# PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL KELAS III DI UNIT HEMODIALISA RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DAN GAMPING

**Ahmad Aulia Ghufron, Susanto**

Magister Manajemen Rumah Sakit –

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

## INTISARI

**Latar belakang:** Perkembangan rumah sakit yang semakin pesat menimbulkan persaingan yang begitu ketat, sehingga menuntut adanya persaingan atas produk dan kepercayaan pasien. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping merupakan rumah sakit swasta yang bekerja sama dengan BPJS sebagai rumah sakit rujukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Dalam misinya, setiap rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi semua lapisan masyarakat dan disertai dengan da'wah Islam, amar ma.ruf nahi munkar di bidang kesehatan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih pelik akibat dampak *negative word-of-mouth*.

**Subjek dan Metode:** Penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien JKN kelas III unit hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping 1-20 Februari 2018 sebanyak 264 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 160 orang dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus Krecjie & Morgan. Analisis data menggunakan metode *t- test*.

**Hasil:** Kepuasan Pasien JKN Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 55 (68,8%) responden menyatakan puas; sedangkan pada RS PKU Muhammadiyah Gamping sebanyak 72 (90,0%) responden menyatakan sangat puas; Perbedaan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dan Gamping dari 5 aspek, terdapat 2 aspek memiliki kepuasan yang berbeda yakni aspek *tangibles/ nyata* dan *responsive/ ketanggapan*. RS PKU Muhammadiyah Gamping diketahui lebih memuaskan dibandingkan PKU Yogyakarta baik dari aspek *tangibles/ nyata* maupun *responsive/ ketanggapan*. Aspek lain seperti *reliability/ keandalan*, *assurance/ kepastian*, dan *empathy/ empati* antara kedua rumah sakit diketahui tidak memiliki perbedaan.

**Conclusion:** Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Unit Hemodialisa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dan Gamping dari 5 aspek, terdapat 2 aspek memiliki kepuasan yang berbeda yakni aspek *tangibles*/ nyata dan *responsive*/ ketanggapan.

**Keywords:** Kepuasan pasien, JKN

**SATISFACTION DIFFERENCES OF NATIONAL HEALTH  
INSURANCE PATIENT IN HEMODIALYSIS UNIT AT  
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA AND GAMPING HOSPITAL**

**Ahmad Aulia Ghufron, Susanto**  
Master Of Hospital Management –  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

**ABSTRACT**

**Background:** *The rapid development of hospitals has resulted in intense competition, which demands competition for patient products and trust. PKU Muhammadiyah Yogyakarta and Gamping Hospital are private hospitals that collaborate with BPJS as referral hospitals in the Special Region of Yogyakarta and Central Java. In its mission, every hospital is required to provide optimal and satisfying health services for all levels of society and accompanied by Islamic elements in the health sector. Hospitals that fail to satisfy their customers will face more complicated problems due to negative word-of-mouth impacts.*

**Subject and Method:** *This research is an analytical study with cross sectional design. The population of this study were class III JKN patients in hemodialysis units at PKU Muhammadiyah Yogyakarta and Gamping Hospital in 1 until 20 February 2018 as many as 264 people. The sample of this study is 160 people with sampling techniques based on Krecjie & Morgan formula. Data analysis using the t-test method.*

**Result:** *The satisfaction of JKN Patients in the Hemodialysis Unit at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital in Yogyakarta as many as 55 (68.8%) respondents expressed satisfaction; while the PKU Muhammadiyah Gamping Hospital as many as 72 (90.0%) respondents said they were very satisfied; Patient's Satisfaction Differences in PKU Muhammadiyah Yogyakarta and Gamping Hospital has been determined from 5 aspects, there are 2 aspects of having different satisfaction, such as tangibles and responsiveness. PKU Muhammadiyah Gamping Hospital is known to be more satisfying than PKU Yogyakarta both from tangibles and responsiveness. Other aspects such as reliability, assurance, and empathy between the two hospitals are known to have no difference.*

**Conclusion:** *Among all of the 5 aspects of satisfaction, there are 2 aspect that have satisfaction differences between PKU Muhammdiyah Yogyakarta*

*Hospital and PKU Muhammadiyah Gamping Hospital, such as tangibles and responsiveness.*

**Keywords:** Patient's Satisfaction, JKN



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Telaah Pustaka.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Konsep .....	29
D. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	31
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	31
C. Populasi dan Smpel .....	31
D. Variabel Penelitian .....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
F. Instrumen Penelitian.....	38
G. Tahap-tahap Penelitian .....	38
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	40
I. Penyajian Data.....	46
J. Etika Penelitian.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
A. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	53
B. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	55
C. Uji Beda Karakteristik.....	57

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan .....	13
Tabel 2	Data Jumlah Pasien JKN Hemodialisa Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Gamping pada bulan Februari 2018 .....	32
Tabel 3	Penentuan Sampel dari Jumlah Populasi menurut Krecjie & Morgan (1970) (Sekaran, 2003).....	34
Tabel 4	Karakteristik Responden RS PK Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 5	Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 6	Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 7	Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 8	Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 9	Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 10	Karakteristik Usia dan Pendidikan Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Gamping .....	58
Tabel 11	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Reliability / Keandalan .....	59
Tabel 12	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Assurance / Kepastian .....	60
Tabel 13	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Tangibles / Nyata .....	60
Tabel 14	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Empathy / Empati .....	61
Tabel 15	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Responsive / Ketanggapan .....	62
Tabel 16	Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping .....	63
Tabel 17	Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 18	Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> / Keandalan.....	64
Tabel 19	Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Assurance/ Kepastian .....	65
Tabel 20	Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Tangibles / Nyata .....	65
Tabel 21	Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Empathy / Empati.....	66

Tabel 22 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Responsiveness/ Ketanggapan .....	66
Tabel 23 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien .....	18
Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian .....	29
Gambar 3 Rumus independent sample t-test.....	43
Gambar 4 Rumus Uji Mann Whitney.....	46