

KARYA TULIS ILMIAH

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS
PBI DAN NON PBI DI RUMAH SAKIT DAERAH**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

RUMMIATI

20150310146

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rummiati

NIM : 20150310146

Program Studi : Pendidikan Dokter

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis

Ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

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

Yogyakarta, 05 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,

Rummiati

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk :

1. ALLAH SWT, Alhamdulillah atas rahmat dan ridho-Nya sehingga senantiasa diberikan kemudahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Kedua orang tua penulis, ayahanda Hj. Nasrin dan ibunda Hj. Zainuri yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada hentinya dalam proses penyusunan sampai terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Adik-adik penulis, Salman Alfarizi, Izatul Muna dan M. Taisir yang selalu memberikan rasa semangat kepada penulis.
4. Dr. dr. wiwik Kusumawati, M.Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dr, dr. Sri Sundari, M.Kes., selaku ketua Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis hingga karya tulis ilmiah ini selesai.
7. dr. Ekorini Listiowati, MMR selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan bimbingan serta arahan bagi penulis dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis, Mella Resti Ayuningtia S, Tiara Ulfah Kurniasih, Farida Nur Afia dan Anisa Auliyannah yang telah membantu dan memberikan semangat yang sangat berarti bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan ridhaNya penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI Di Rumah Sakit Daerah”**. pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. dr. Wiwik Kusumawati. M. kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
2. Dr. dr. Sri Sundari, M. Kes., selaku ketua Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
3. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MM yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
4. Kedua orangtua serta keluarga yang senantiasa mendukung dan mendo'akan.
5. Sahabat tercinta Tiara Ufah Kurniasih dan Mella Resti Ayuningtia S yang selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.
6. Serta rekan satu bimbingan Mella Resti yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik.

Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan berguna untuk diri sendiri, Serta untuk masyarakat secara umum. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Penulis sadar bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, kritik dan saran sangat diharapkan dari pembaca untuk kebaikan peneliti.

Wassalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Yogyakarta, 05 Januari 2019

Penulis

(Rummiati)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| INTISARI..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Keaslian Penelitian | 7 |
| BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Kepesertaan BPJS Kesehatan..... | 9 |
| 1. Penerima Bantuan Iuran (PBI) | 9 |
| 2. Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) | 9 |
| B. Kualitas Layanan BPJS Di Rumah Sakit | 12 |
| C. Asuransi Kesehatan (ASKES)..... | 14 |
| a. Tujuan | 15 |
| b. Jenis Pelayanan Asuransi Kesehatan | 15 |
| c. Fasilitas Kesehatan (faskes) | 16 |
| d. Hubungan Penanggung dan Bertanggung dalam Asuransi Kesehatan | 16 |
| D. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)..... | 17 |
| 1. Fungsi BPJS | 17 |
| 2. Tugas BPJS | 18 |
| 3. Fasilitas BPJS Kesehatan | 18 |
| E. Jaminan Kesehatan Nasional..... | 19 |
| F. Dimensi Kualitas Layanan | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Syarat Pokok Kesehatan..... | 25 |
| 2. Persepsi | 26 |
| 3. Kepuasan Pasien | 27 |
| 4. Tujuan Pengukuran Kepuasan..... | 29 |
| 5. Factor Pengaruh Kepuasan Pasien..... | 30 |
| 6. Factor yang Berhubungan dengan Kepuasan | 30 |
| G. Kerangka Teori..... | 32 |
| H. Kerangka Konsep | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Desain Penelitian | 34 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitia | 34 |
| C. Subyek Penelitian | 34 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 35 |
| E. Cara Pengambilan Sampel | 35 |
| F. Instrumen Penelitian | 36 |
| G. Definisi Operasional | 36 |
| H. Uji Validitas dan Reabilitas | 37 |
| I. Cara Penelitian | 38 |
| J. Teknik Analisis Data | 38 |
| K. Etika Penelitian | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 40 |
| A. Hasil Penelitian | 40 |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 40 |
| 2. Karakteristik Responden | 40 |
| 3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi | 48 |
| B. Pembahasan..... | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 70 |
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Keaslian Penelitian | 7 |
| Tabel 2. Waktu penelitian..... | 34 |
| Tabel 3. Definisi Operasional | 36 |
| Tabel 4. Karakteristik Responden Kelas I..... | 41 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden Kelas II..... | 42 |
| Tabel 6. Karakteristik Resoponden KelaS III..... | 43 |
| Hasil Uji Normalitas Kelas I | 44 |
| Hasil Uji Independent Sampel t Test Kelas I | 44 |
| Hasil Uji Normalitas Kelas II | 45 |
| Hasil Uji Independent Sampel t Test Kelas II | 46 |
| Hasil Uji Normalitas Kelas III..... | 46 |
| Hasil Uji Independent Sampel t Test KelaS III | 47 |
| Hasil Keseluruhan Kelas I, II dan III | 48 |
| Hasil Uji Berdasarkan Dimensi Kelas I | 49 |
| Hasil Uji Berdasarkan Dimensi Kelas II..... | 52 |
| Hasil Uji Berdasarkan Dimensi Kelas III..... | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Teori..... | 32 |
| Gambar 2. Kerangka Konsep..... | 33 |