

Keterangan	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Mei	Juni	Juni-Oktober	November –Desember	Januari
Pembuatan Proposal										
Seminar Proposal										
Libur Perkuliahan										
Pengurusan Etik Proposal										
Pengurusan izin Pengambilan Data Rumah Sakit										
Pengambilan Data										
Pengolahan data										
Sidang Hasil Kartya Tulis Ilmiah										

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

Oleh :

Mela Resti Ayuningtia S

(20150310129)

Saya adalah mahasiswi kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang sedang melakukan penelitian dengan judul Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan non PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Saya mengharapkan kesediaan saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Partisipasi saudara bersifat sukarela. Saudara berhak untuk menolak menjadi responden tanpa sanksi apapun. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas maupun pendapat yang saudara berikan, dan informasi yang didapat hanya akan digunakan untuk mengetahui bagaimana perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Jika saudara/ibu/bapak bersedia menjadi responden pada penelitian ini, silahkan menandatangani kolom dibawah ini. Terima kasih.

Peneliti

Yogyakarta, 2018
Responden

(Mela Resti Ayuningtia S)

()

Instrumen Penelitian

A. Kuesioner Data Demografi

Petunjuk Pengisian:

1. Anda diharapkan bersedia menjawab semua pertanyaan yang tersedia dilembar kuesioner.
2. Tuliskan tanda Check list (\checkmark) pada kotak untuk pilihan jawaban yang menurut saudara benar.

a. Usia : 17-30 tahun
 30-45 tahun
 45-60 tahun
 > 60 tahun

b. Pendidikan terakhir : Tidak sekolah SD
 SMP Sederajat SMU Sederajat
 Perguruan Tinggi

c. Pekerjaan : Bekerja
 Tidak Bekerja

d. Jenis Kelamin : Perempuan
 Laki-laki

B. Kuesioner perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Bacalah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan baik, kemudian berilah tanda X pada pilihan anda.

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

No	Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat				
2.	Tenaga kesehatan memeriksa pasien dengan seksama				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat				
4.	Pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan				
5.	Tenaga kesehatan selalu ada sesuai jadwal kerja				
6.	Alur pengobatan mudah diikuti oleh pasien				
7.	Pasien sangat mudah mendapatkan pelayanan				
8.	Pasien merasa nyaman mendapatkan pengobatan				

No	Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan				
2.	Pasien merasakan keluhannya terselesaikan				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pasien informasi yang jelas				
4.	Tenaga kesehatan memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti				
5.	Tenaga kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
6.	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan				
7.	Pasien merasa nyaman dalam mendapatkan perawatan oleh tenaga kesehatan				

No	Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Langsung	SS	S	TS	STS
1.	Lingkungan rumah sakit bersih				

2.	Tata ruang di rumah sakit teratur dan aman				
3.	Suasana di ruangan bangsal menyenangkan				
4.	Alat-alat pemeriksaan selalu bersih				
5.	Alat-alat pemeriksaan tersusun rapi				
6.	Penampilan dokter dan perawat tampak rapi				
7.	Dokter dan perawat menggunakan pakaian dinas resmi				

No	Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien				
2.	Tenaga kesehatan menyakinkan pasien dalam memberikan tindakan				
3.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien				

4.	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan				
----	--	--	--	--	--

No	Kualitas pelayanan Dimensi Empati	SS	S	TS	STS
1.	Tenaga kesehatan memberikan perhatian lebih kepada pasien				
2.	Tenaga kesehatan mendengarkan dengan seksama setiap keluhan pasien				
3.	Dokter dan perawat melayani tanpa membeda-bedakan status sosial pasien				
4.	Dokter dan perawat menggunakan bahasa yang sopan				

Sumber : Dede Lesmana, (2014). Kualitas Pelayanan Pasien Miskin BPJS Di RSUD Muara Teweh.

LAMPIRAN SPSS

Karakteristik Responden

Kelas II

PBI

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30 Tahun	6	20.0	20.0	20.0
31-45 Tahun	4	13.3	13.3	33.3
46-60 Tahun	12	40.0	40.0	73.3
> 60 Tahun	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Sekolah	1	3.3	3.3	3.3
SD	9	30.0	30.0	33.3
SMP	5	16.7	16.7	50.0
SMU	9	30.0	30.0	80.0
Perguruan Tinggi	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	7	23.3	23.3	23.3
Laki-Laki	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bekerja	17	56.7	56.7	56.7
Valid Tidak Bekerja	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Non-PBI

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-30 Tahun	6	20.0	20.0	20.0
31-45 Tahun	7	23.3	23.3	43.3
Valid 46-60 Tahun	8	26.7	26.7	70.0
> 60 Tahun	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	6	20.0	20.0	20.0
SMP	3	10.0	10.0	30.0
Valid SMU	12	40.0	40.0	70.0
Perguruan Tinggi	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bekerja	14	46.7	46.7	46.7
Valid Tidak Bekerja	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Non PBI

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	13	43.3	43.3	43.3
Valid Laki-Laki	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Kelas III

PBI

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-30 Tahun	4	13.3	13.3	13.3
31-45 Tahun	4	13.3	13.3	26.7
Valid 46-60 Tahun	11	36.7	36.7	63.3
> 60 Tahun	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Sekolah	3	10.0	10.0	10.0
SD	14	46.7	46.7	56.7
Valid SMP	8	26.7	26.7	83.3
SMU	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bekerja	13	43.3	43.3	43.3
Valid Tidak Bekerja	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	15	50.0	50.0	50.0
Valid Laki-Laki	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Non PBI

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-30 Tahun	6	20.0	20.0	20.0
31-45 Tahun	10	33.3	33.3	53.3
Valid 46-60 Tahun	10	33.3	33.3	86.7
> 60 Tahun	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	8	26.7	26.7	26.7
SMP	6	20.0	20.0	46.7
Valid SMU	13	43.3	43.3	90.0
Perguruan Tinggi	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	19	63.3	63.3	63.3
Valid Laki-Laki	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bekerja	15	50.0	50.0	50.0
Valid Tidak Bekerja	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Kelas II

Uji Normalitas

Descriptives

		Statistic	Std. Error
PBI	Mean	90.20	1.143
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	87.86
		Upper Bound	92.54
	5% Trimmed Mean	90.33	
	Median	91.00	
	Variance	39.200	
	Std. Deviation	6.261	
	Minimum	78	
	Maximum	99	
	Range	21	
	Interquartile Range	12	
	Skewness	-.211	.427
	Kurtosis	-1.221	.833
	Non PBI	Mean	94.53
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	91.76
		Upper Bound	97.30
5% Trimmed Mean		94.17	
Median		95.50	
Variance		55.085	
Std. Deviation		7.422	
Minimum		84	
Maximum		115	
Range		31	
Interquartile Range		11	
Skewness		.570	.427
Kurtosis		.294	.833

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PBI	.130	30	.200*	.933	30	.058
Non PBI	.129	30	.200*	.941	30	.098

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Kelas III

Uji Normalitas

Descriptives

		Statistic	Std. Error
PBI	Mean	86.50	1.107
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	84.24
		Upper Bound	88.76
	5% Trimmed Mean	86.24	
	Median	86.00	
	Variance	36.741	
	Std. Deviation	6.061	
	Minimum	77	
	Maximum	101	
	Range	24	
	Interquartile Range	8	
	Skewness	.734	.427
	Kurtosis	.368	.833
	Mean	93.90	1.540
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	90.75
	Upper Bound	97.05	
5% Trimmed Mean	93.39		
Median	93.00		
Variance	71.128		
Non PBI	Std. Deviation	8.434	
	Minimum	79	
	Maximum	120	
	Range	41	
	Interquartile Range	11	
	Skewness	1.053	.427
	Kurtosis	2.020	.833

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
PBI	.115	30	.200*	.942	30	.102
Non PBI	.115	30	.200*	.941	30	.099

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Independent Sampel T-Test kelas II

Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	30	90.20	6.261	1.143
	Non PBI	30	94.53	7.422	1.355

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	.612	.437	-2.444	58	.018	-4.333	1.773	-7.882	-.785
	Equal variances not assumed			-2.444	56.399	.018	-4.333	1.773	-7.884	-.783

Uji Independen Sampel T-Test kelas III

Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	30	86.50	6.061	1.107
	Non PBI	30	93.90	8.434	1.540

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	1.688	.199	-3.903	58	.000	-7.400	1.896	-11.196	-3.604
	Equal variances not assumed			-3.903	52.650	.000	-7.400	1.896	-11.204	-3.596

Keseluruhan kelas II dan III

Uji Independent Sampel T-Test

Group Statistics

	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	PBI	60	88.35	6.388	.825
	Non PBI	60	94.22	7.883	1.018

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	1.300	.257	-4.479	118	.000	-5.867	1.310	-8.461	-3.273
	Equal variances not assumed			-4.479	113.142	.000	-5.867	1.310	-8.462	-3.272

