

SKRIPSI

**PENGARUH METODE PEMBIAYAAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANYUDONO TAHUN 2010**



**Proposal Skripsi Ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat**

Oleh :

**DINA LISTIAWATI
J 410 080213**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

Abstrak

PENGARUH METODE PEMBIAYAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANYUDONO TAHUN 2010

Kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu akan mempengaruhi tingkat pembiayaan kesehatan, yang dimaksud biaya kesehatan adalah besarnya dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan atau memanfaatkan berbagai upaya kesehatan yang diperlukan oleh perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di ketahui Sejumlah keluhan bahwa pelayanan kesehatan khususnya dalam pembiayaan untuk pasien Askes dan Jamkesmas dan pasien Umum rawat jalan dirasakan kurang memuaskan,

Tujuan penelitian adalah Mengetahui pengaruh metode pembiayaan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi aspek Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyudono Tahun 2010.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 45 responden terdiri 15 responden pengguna Askes, 15 responden pengguna Jamkesmas dan 15 responden dari Umum (membayar kontan) yang diperoleh dengan teknik pengambilan sampel *Simple Random sampling*. Uji hipotesis penelitian menggunakan analisis Anova.

Hasil penelitian menunjukkan dari 3 jenis pembayaran yaitu Askes, Jamkesmas dan Umum diperoleh nilai Fhitung = 0,39 dengan nilai p = 0,678, hasil pengujian dari 3 kategori pendapatan menunjukkan nilai F sebesar 2,79 dengan = 0,07. Uji beda rata-rata dari 3 jenis pembayaran ditinjau dari faktor *tangible* menunjukkan nilai F sebesar 1,80 dengan nilai p = 0,32. Uji rata-rata dari 3 jenis pembayaran di tinjau dari factor *Reliability* menunjukkan F sebesar 3,16 dengan nilai p = 0,05. Uji rata-rata dari 3 jenis pembayaran ditinjau dari factor *Responsiveness* menunjukkan F sebesar 0,65 dengan nilai p = 0,53. Uji rata dari 3 jenis pembayaran ditinjau dari factor *Assurance* menunjukkan F sebesar 0,13 dengan p = 0,88. Uji rata-rata dari 3 jenis pembayaran ditinjau dari factor *empathy* menunjukkan F sebesar 2,28 dengan nilai p = 0,12.

Hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna dari metode pembiayaan terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyudono Tahun 2010 ditinjau dari segi tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dari aspek Bukti fisik (*Tangibles*), aspek Keandalan, aspek Daya tanggap, aspek Jaminan (*Assurance*) dan dari aspek Empati (*Empathy*).

Kata kunci : metode pembiayaan, kualitas pelayanan, rawat jalan.

Abstract

**EFFECT ON FINANCING METHODS OF SERVICE QUALITY FOR
TEMPORARY TREATMENT PATIENT BANYUDONO HOSPITAL
IN 2010**

The quality health services will give an affect health financing level, its meant cost of health is amount of funds that should be provided to organize and / or utilize various health efforts are needed by individuals, families, groups and society. Based on pre research with a survey, research known number of complaints that particularly in the financing of health services to patients and patient Askes and Jamkesmas General outpatient feel less satisfactory.

The objective is to know an effect of financing methods to quality health services that includes aspects (Tangibles), (Reliability, (Responsiveness), and Assurance, outpatient Banyudono Regional General Hospital in 2010.

The study was descriptive analytic study using a cross sectional study design. The research sample consisted of 45 respondents 15 respondents Askes users, 15 respondents and 15 respondents user Jamkesmas Public diperoleh with stratified sampling technique sampling. uji research hypothesis using Multiple Linear Regression.

The Result of research show that from 3 type of financing was Askes, Jamkesmas and Umum with Ftest was 0,39 with $p = 0,678$, test of 3 earnings category shows F value 2,79 with $p = 0,07$, F test from financing evaluated from factor tangible showed F test = 1,80 with $p = 0,32$. F test from financing evaluated from factor Relibility showed F test = 3.16 with $p = 0,05$. F test from financing evaluated from factor Responsiveness showed F test = 0.65 with $p = 0,53$. F test from financing evaluated from factor Assurance showed F test = 0.13 with $p = 0,88$. F test from financing evaluated from factor empathy showed F test = 2.28 with $p = 0,12$.

Result of all of test that there was no difference significance an effect on financing methods of service quality for patient Banyudono Hospital in 2010, from education level, earnings, from tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphatic

Keyword : Financing Methods , Service Quality, Temporary Treatment Patient

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Proposal skripsi dengan judul :

**PENGARUH METODE PEMBIAYAAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANYUDONO TAHUN 2010**

Disusun Oleh : Dina Listiawati
NIM : J 410 080 213

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Proposal Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Januari 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. dr. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD

Ibnu Mardiyoko, SKM

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi dengan judul :

**PENGARUH METODE PEMBIAYAAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BANYUDONO TAHUN 2010**

Disusun Oleh : Dina Listiawati
NIM : J 410 080213

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Proposal Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Januari 2011

Penguji I : Prof. dr. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD (.....)
Penguji II : Ibnu Mardiyoko, SKM (.....)
Penguji III : Sri Sugiarsi, SKM (.....)

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)

@ 2011
Hak Cipta Pada Penulis

MOTTO

Sesungguhnya kebersamaan dengan kesulitan itulah kemudahan

(QS. Ansyiroh : 45)

“Usahaa-usaha dan usaha selanjutnya berdoa, ikhtiar, tawakhal dan ikhlas sebagai

sarana penggapai keberhasilan (Cahaya)

Dunia bukan hanya hitam dan putih, terkadang abu-abu juga, hanya Allah yang

tahu dan yang paling berhak menghakimi (Cahaya)

PERSEMBAHAN

Terima kasih ya Allah segala anugrah yang kau berikan kepadaku, beribu ucap syukurku sepenuhnya langit dan bumi takkan mampu imbangi Ar Rahman dan Ar RahimMu

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

Bunda tercinta, bapakku atas doa, cinta, kasih sayang semangat dan dorongannya. Sepenuhnya pertolongan dan kesempurnaan hanyalah milik Allah...I love you all

Mbakku Moex tersayang yang selalu memotivasi aku sepenuhnya cepat lulus, Mas (Gathot) yan selalu mendukungku... dan buat keponakannaku tersayang, Terimud (Syam) jadi anak yang pinter??

Seseorang yang masih belum bisa aku gapai dan senantiasa kuharapkan kehadirannya sebagai kekuatan hati dan masa depanku (I'll always waiting for you)..

RIWAYAT HIDUP

Nama : Dina Listiawati
Tempat/ tanggal lahir : Wonogiri 07 Januari 1987
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun Poh Gede RT/RW 1/II Mojoreno, Sidoharjo.
Wonogiri

Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN 05 Dauh Puri Denpasar Barat tahun 1999
2. Lulus SLTPN 2 Sidoharjo tahun 2002
3. Lulus SMAN 1 Jatisrono tahun 2005
4. Lulus Universitas Bhakti Mulia Sukoharjo 2008
5. Menempuh pendidikan di Program (S1 Transfer) Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta sejak tahun 2008.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **"HUBUNGAN ANTARA SANITASI LINGKUNGAN DENGAN KEJADIAN DIARE PADA BALITA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NOGOSARI KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2009"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak banyak yang bisa penulis lakukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya selama pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiadji, MS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Arif Widodo, A. Kep, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid) selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. dr. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD, selaku pembimbing I yang telah membimbing dengan kesabarannya dan memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibnu Mardiyoko, SKM, selaku pembimbing II telah membimbing dengan kesabarannya dan telah memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Direktur RSUD Banyudono Boyolali yang telah memberikan ijin penelitian ini.

7. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden penelitian ini.
8. Bapak dan ibuku tersayang yang telah menjaga dan membesarkanku, merawat, memberikan doa tanpa kenal waktu, semangat, nasehat, dukungan dan kasih sayang yang tak terhitung banyaknya.
9. Semua teman-teman seperjuangan Kesmas 2008 dalam menghadapi suka dan duka bersama.

Akhirnya penulis hanya bisa berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
F. Keaslian penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Kualitas	8
B. Kualitas Layanan	10
C. Pembiayaan Kesehatan	15
D. Tarif Pelayanan	27
E. Asuransi	28
F. Rawat Jalan	36
G. Kerangka Teori	39
H. Kerangka Konsep	40
I. Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	42
B. Waktu dan tempat penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Ukuran Sampel	43
3. Teknik pengambilan sampel	43
D. Variabel Penelitian	44

E. Definisi Operasional Variabel.....	44
F. Pengumpulan Data.....	48
1. Jenis dan Sumber Data.....	48
2. Tehnik Pengumpulan Data.....	48
3. Instrumen Penelitian.....	49
G. Pengolahan Data.....	49
H. Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	52
1. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	52
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis pembayaran di RSUD Banyudono.....	53
C. Uji hipotesis penelitian.....	53
BAB V PEMBAHASAN	61
BAB VI KESIMPULAN	68
Kesimpulan	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Distribusi responden berdasarkan pendapatan per bulan	52
4.2. Distribusi responden berdasarkan jenis pembayaran.....	53
4.3. Hasil uji homogenitas	53
4.4. Hasil uji beda rata-rata kualitas pelayanan menurut jenis pembayaran 54	
4.5. Hasil uji homogenitas	58
4.6. Hasil uji Anova rata-rata kualitas ditinjau dari pendapatan masyarakat	55
4.7. Hasil uji homogenitas	55
4.8. Hasil uji beda rata-rata aspek bukti fisik (Tangible) dari kualitas menurut jenis pembayaran.....	56
4.9. Hasil uji homogenitas	56
4.10. Hasil uji beda rata-rata aspek keandalan (Reliability)dari kualitas menurut jenis pembayaran.....	57
4.11. Hasil uji homogenitas	57
4.12. Hasil uji beda rata-rata aspek daya tanggap (Responsiveness) dari kualitas menurut jenis pembayaran	58
4.13. Hasil uji homogenitas	58
4.14. Hasil uji beda rata-rata aspek jaminan (Assurance) dari kualitas menurut jenis pembayaran.....	59
4.15. Hasil uji homogenitas	59
4.16. Hasil uji beda rata-rata aspek empathy dari kualitas menurut jenis pembayaran.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka teori	39
2. Kerangka konsep	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Pengumpulan Data
2. Ijin Penelitian
3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Rumah Sakit Umum
Daerah Banyudono Boyolali
4. Print Out hasil analisis

DAFTAR SINGKATAN

Askes	: Asuransi Kesehatan
JAMKESMAS	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
JAMSOSTEK	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah