

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN PETUGAS
DAN METODE PEMBIAYAAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR.MOEWARDI SURAKARTA**



Skripsi ini Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

NURAINI LISTYOWATI

J 410080201

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

2011

ABSTRAK

NURAINI LISTYOWATI J410 800 201

HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN PETUGAS DAN METODE PEMBIAYAAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR.MOEWARDI SURAKARTA

Tempat Pendaftaran Pasien rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Dr.Moewardi Surakarta terdiri dari loket pasien Umum, Askes dan Jamkesmas, dimana masing-masing loket terdapat dua petugas yang mempunyai tingkat pendidikan SMA dan DIII. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan tingkat pendidikan dan metode pembiayaan di TPPRJ dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.Moewardi Surakarta. Objek penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Dr.Moewardi Surakarta dengan menggunakan metode observasional analitik dan rancangan penelitian menggunakan pendekatan crosssectional. Jumlah sample sebesar 78 subjek. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan disebarikan dengan teknik criterion sampling yang dilaksanakan pada bulan desember 2010 sampai januari 2011. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi Linier Berganda dengan bantuan SPSS 15, dari hasil uji regresi Linier Berganda di ketahui bahwa variable Pendidikan Petugas tidak mempengaruhi kepuasan pasien di TPPRJ ($p= 0,448$; $CI=95\%$) begitu juga dengan Metode Pembiayaan tidak mempengaruhi kepuasan pasien di TPPRJ (Askes $p=0,252$; $CI=95\%$; Umum $p=0,231$; $CI=95\%$). Nilai Koefisien Determinasi(R^2) sebesar 0,007 ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan Metode Pembiayaan tidak mempengaruhi kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Dr.Moewardi Surakarta.

Kata kunci : tingkat pendidikan, metode pembiayaan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 16 2002 - 2010

Surakarta, 22 juni 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof.Dr.Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Ph.D Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH

Mengetahui

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat

Yuli Kusumawati, SKM, M.kes

ABSTRACT

NURAINI LISTYOWATI J410 800 201

RELATIONSHIP AMONG EDUCATION OF LEVEL OFFICERS AND FINANCING METHODS IN OUTPATIENT REGISTRATION AND PATIENT SATISFACTION IN REGIONAL PUBLIC HOSPITAL DR. MOEWARDI SURAKARTA

Outpatient Registration Place (TPPRJ) of Regional Public Hospital Dr. Moewardi Surakarta consists of counter public patients, health insurance and Health Insurance Society (Jamkesmas), where each counter have two officers who have education level from Senior High School to 3-year academy level. This study aimed to determine whether the correlation between education and financing methods in Outpatient Regristation Place (TPPRJ) with patient satisfaction in Regional Public Hospital Dr. Moewardi Surakarta. The object of this study were outpatients at Regional Public Hospital Dr.Moewardi Surakarta the method use analytic observational methods and cross sectional study design approach. The total sample of subjects were 78. Data were collected using a questionnaire and distributed with criterion sampling technique carried out in December 2010 to January 2011. Data was analysed using Multiple Linear Regression Analysis with SPSS 15. From the results of Multiple Linear Regression we found that the Education Officer variable did not affect the patient satisfaction in Outpatient Registration Place(TPPRJ) ($p = 0.448$, $CI = 95\%$) as well as the Method of Financing did not affect patient satisfaction in Outpatient Registration Place(TPPRJ)(Askes $p=0.252$, $CI= 95\%$; General $p=0.231$, $CI=95\%$). The coefficient of determination values (R^2) of 0.007 indicated that the level of education and financing methods did not affect patient satisfaction in Outpatient registration Place (TPPRJ) Regional Public Hospitals dr.Moewardi Surakarta

Key words : education level, financing methods, patient satisfaction

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

”HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN METODE PEMBIAYAAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR.MOEWARDI SURAKARTA”

Disusun oleh : Nuraini Listyowati
NIM : J410 080 201

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

Surakarta, 22 Juni 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Ph.D Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN PETUGAS DAN METODE
PEMBIAYAAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT
JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DR.MOEWARDI SURAKARTA**

Disusun oleh : Nuraini Listyowati
NIM : J 410 080 202

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 8 Juli 2011 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji

Surakarta, 26 Juli 2011

Ketua Penguji : Prof.Dr.Bhisma Murti, MPH, M.Sc, Ph.D (.....)
Anggota Penguji I : Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH (.....)
Anggota Penguji II : Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes (.....)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Arif Widodo,A.Kep,M.Kes.
NIK.630

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nuraini Listyowati
Tempat/Tanggal Lahir : Sragen, 24 Oktober 1972
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Semeru no. 04 Sragen
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN XV Sragen tahun 1986
2. Lulus SMPN II Sragen tahun 1989
3. Lulus SMA PGRI 1 Sragen tahun 1992
4. Lulus D III Rekam Medis APIKES Mandala Waluya tahun 2000
5. Menempuh pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat peminatan Manajemen Informasi Kesehatan FIK UMS sejak tahun 2008

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan karunia yang selalu dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Metode Pembiayaan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta” guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program S1 Manajemen Informatika Kesehatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Arif Widodo, A.Kep, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Prof. DR. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Dwi Linna Suswardany, SKM, MPH, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

5. Direktur RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Seluruh teman-teman di RSUD Dr. Moewardi Surakarta terutama di bagian TPPERJ khususnya loket 1, 2 dan 3 yang telah membantu dalam penelitian ini.
7. Semua pasien rawat jalan baik pasien Umum, Askes maupun Jamkesmas yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Orang tuaku dan keluarga tercinta yang banyak memberikan doa dan dukungan.

Surakarta, Juni 2011

Penulis

(Nuraini Listyowati)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.. ..	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit.....	6
B. Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	7
C. Tingkat Pendidikan.....	9
D. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
E. Kepuasan Pasien/ Pelanggan.....	15
F. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
G. Kerangka Teori.....	19
H. Kerangka Konsep.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
B. Lokasi Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Oerasional Variabel.....	23
F. Pengumpulan Data.....	24
G. Pengolahan Data.....	26
H. Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum.....	28
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	30
C. Analisis Data.....	32

BAB V PEMBAHASAN.....	34
A. Pengaruh Pendidikan Petugas TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien.....	34
B. Pengaruh Metode Pembiayaan Dengan Kepuasan Pasien.....	35
BAB VI SIMPUKAN DAN SARAN.....	38
A. Simpulan.....	38
B. Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Kerangka Teori	19
2. Kerangka Konsep	20
3. Hasil Analisis Konsistensi Interval Item-Total Corelation	24
4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	25
5. Karakteristik Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	30
6. Karakteristik Subjek Berdasarkan Umur	31
7. Statistik Deskriptif Skor Kepuasan Pelanggan	31
8. Hasil Analisis Model Regresi Linier Berganda	32

DAFTAR GAMBAR

TABEL	Halaman
1. Kerangka Teori	19
2. Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian Hubungan Tingkat Pendidikan Petugas Dan Metode Pembiayaan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta
2. Hasil Uji Coba Kuesioner
3. Hasil Perhitungan Korelasi Untuk Uji Validitas
4. Hasil Perhitungan Korelasi Untuk Uji Validitas Ulang
5. Hasil Perhitungan Reliabilitas
6. Data Hasil Penelitian
7. Rekap Jawaban Responden Dengan Jenis Pembiayaan Jamkesmas
8. Rekap Jawaban Responden Dengan Jenis Pembiayaan Askes
9. Rekap Jawaban Responden Dengan Pendidikan Petugas SMA
10. Rekap Jawaban Responden Dengan Pendidikan Petugas DIII
11. Rekap Jawaban Responden Keseluruhan
12. Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif
13. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda