

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN  
PASIEN UMUM DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO  
WONOGIRI**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Kedokteran**



**Diajukan oleh :**

**PRIMATIKA AMBAR SARI**

**J500120060**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**

**SKRIPSI**

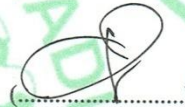
**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PASIEN  
UMUM DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI**

Yang diajukan oleh :  
Primatika Ambar Sari  
J 500 12 0060

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas  
Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada hari Sabtu, tanggal 19  
Desember 2015


**Penguji**

Nama : dr. N. Juni Triastuti, M. Med. Ed  
NIP/NIK : 1045



**Pembimbing Utama**

Nama : dr. Burhannudin Iehsan, M. Med. Ed. M.Kes  
NIP/NIK : 1002




**Pembimbing Pendamping**

Nama : dr. Yusuf Alam R., M.Kes  
NIK/NIK : 1003



Dekan FK UMS

  
Prof. Dr. Bambang Soebagyo, dr. Sp.A(K)  
NIK. 400.1243

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

Surakarta, Desember 2015



Primatika Ambar Sari

NIM.J500120060

## **MOTTO**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”**

**(QS. Al Baqarah: 286)**

**“Rabbi isyrah lii shadrii, wayassir lii amrii, Ya Tuhanku lapangkanlah untukku dadaku dan mudahkanlah untukku urusanku”**

**(QS. Ta-ha: 25-26)**

**“Sebab sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”**

**(QS. Al-Insyirah: 5-6)**

## *PERSEMBAHAN*

*Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang  
Maha baik atas segala rahmat dan karunia-Nya.  
Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan semesta alam Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri” ini dapat terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar sarjana kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak yang turut terlibat dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Soebagyo, dr., Sp. A(K), selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. M. Shoim Dasuki, dr., M.Kes, selaku Kepala Biro Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Burhannudin Ichsan, dr., M. Med. Ed. M.Kes, selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, masukan, pengarahan dan banyak meluangkan waktunya untuk membantu penyusunan skripsi ini.
4. Yusuf Alam R., dr., M.Kes, selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, masukan, pengarahan dan banyak meluangkan waktunya untuk membantu penyusunan skripsi ini.
5. N. Juni Triastuti, dr., M. Med. Ed, selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
6. H. Sumarsono, AMK, SKM, M.Kes dan Hj. Titik Hariyati, A.Md.Keb serta dr. Netta Titi Sari J, dan Arnesta Prima Yustisio atas semua motivasi, doa, dukungan dan semangat yang diberikan.

7. Ryan Arvisza Falletehan, S.Ked atas segala saran dan kritik yang sangat membangun.
8. Dina, Retno, Ayu, Mira, Yoga, Inam, Fina, Adjeng, Dila, Risda, Reiswandhika, Paramyta, Dessi, Widyaandriana, Bibah, Dista, Ali, Fatah, Chika, Amel, Leny atas segala saran dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
9. Teman-teman FK UMS angkatan 2012.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan khususnya dan bagi pembaca umumnya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan.

Surakarta, 17 Desember 2015



Primatika Ambar Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II     TINJUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	4
1. Pelayanan Kesehatan .....	4
a. Pelayanan Kedokteran.....	4
b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat .....	4
2. Mutu .....	4
a. Pengertian Mutu .....	4
b. Manajemen Mutu.....	5
3. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	5
a. Pengertian .....	5
b. Komponen.....	5



c. Dimensi .....	6
4. Kepuasan Pasien .....	8
a. Pengertian .....	8
b. Pentingnya Penilaian .....	9
c. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	10
d. Persepsi Pasien dan Pengaruh Karakteristik Responden .....	11
5. Asuransi Kesehatan .....	12
6. Rumah Sakit .....	12
a. Pengertian .....	12
b. Fungsi Rumah Sakit .....	13
c. Mutu Pelayanan Rumah Sakit .....	14
7. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	14
a. Pengertian .....	14
b. Iuran Jaminan Kesehatan .....	15
c. Manfaat Pengguna Jaminan Kesehatan .....	16
d. Jenis Pelayanan Kesehatan .....	17
8. Pelayanan Kesehatan Pasien Umum .....	18
9. Prosedur Sistem Rujukan .....	18
10. Perbedaan Antara Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS .....	19
B. Kerangka Konsep .....	22
C. Hipotesis.....	23
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
C. Populasi Penelitian.....	24
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	24
E. Estimasi Besar Sampel.....	24
F. Kriteria Retriksi.....	25
G. Identifikasi Variabel .....	26

	H. Definisi Operasional.....	26
	I. Alat dan Bhan Penelitian.....	27
	J. Tehnik Pengumpulan Data.....	27
	K. Jalannya Penelitian .....	27
	L. Analisis.....	27
	M. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian .....	29
	B. Pembahasan .....	31
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	35
	B. Saran .....	35
	DAFTAR PUSTAKA .....	36
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian .....	28
Tabel 2. Karakteristik Distribusi Responden .....	29
Tabel 3. Uji Normalitas Data Skor Tingkat Kepuasan .....	30
Tabel 4. Independent Sample t Test Perbedaan Tingkat Kepuasan .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep .....	22
Gambar 2. Jalannya Penelitian .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 2. Identitas responden dan kuesioner penelitian
- Lampiran 3. Tabel data penelitian
- Lampiran 4. Hasil pengolahan data
- Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian Kepada Direktur RSUD Wonogiri
- Lampiran 6. Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian Kepada Kesbangpol Kabupaten Wonogiri
- Lampiran 7. Ethical Clearance Letter

## ABSTRAK

### Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

Primatika Ambar Sari<sup>1</sup>, Burhannudin Ichsan<sup>2</sup>, Yusuf Alam<sup>2</sup>

**Latar Belakang.** Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan pihak rumah sakit dan hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting.

**Tujuan Penelitian.** Menganalisis apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Wonogiri.

**Metode.** Penelitian ini menggunakan metode observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Diambil 37 pasien BPJS dan 37 pasien Umum dengan teknik *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *t – tidak berpasangan*.

**Hasil.** Kepuasan secara umum antara pasien BPJS dan pasien umum didapatkan rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Nilai *p* (*sig*) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu  $p < 0,05$ , sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna.

**Kesimpulan.** Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dengan pasien umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, dengan hasil tingkat kepuasan pasien umum lebih baik dibandingkan dengan pasien BPJS dengan selisih rerata keduanya sebesar 39,51%.

---

**Kata kunci.** *Kepuasan pasien, perbandingan kepuasan, pasien BPJS, pasien umum.*

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

## ABSTRACT

### **Difference of satisfaction levels between patient with national health program and regular patient in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital Wonogiri**

Primatika Ambar Sari<sup>1</sup>, Burhannudin Ichsan<sup>2</sup>, Yusuf Alam<sup>2</sup>

**Background.** Satisfaction of patient is considered an important dimension and one of main indicators of health facility resulting from effect of health service of a hospital and it makes measurement of patient satisfaction to be important component.

**Purpose of the Research.** Purpose of the research is to analyze difference of satisfaction levels between patient with national health program and regular patient in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital, Wonogiri.

**Method.** The research is observational one with cross-sectional approach. Sample of the research was 37 national health program patients and 37 regular patients taken by using purposive sampling. The data was analyzed statistically by using unpaired t-test.

**Results.** The research found that satisfaction level of regular patients was 106.14 in average and those of national health program patients was 66.62. So that, it can be concluded that mean score of satisfaction level of regular patients was higher than national health program patients. The p-value (sig) of 0.001 met normal criteria, namely  $p < 0.05$ , so that the research found significant difference.

**Conclusion.** Based on results of the research, it can be concluded that a significant difference of satisfaction levels between national health program patients and regular patients was found in Dr. Soediran Mangun Sumarso General Hospital, Wonogiri with regular patients had higher level of satisfaction than national health program patients with mean difference was 39.51%.

---

**Key words:** *patient satisfaction, satisfaction comparisons, national health program patient, regular patient.*

<sup>1</sup>Students Faculty of Medicine University of Muhammadiyah Surakarta

<sup>2</sup>Teachers Faculty of Medicine University of Muhammadiyah Surakarta