

**STUDI KOMPARASI KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) MENGGUNAKAN SURVEI HOSPITAL CONSUMER
ASSESSMENT HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEMS (HCAHPS)
ANTARA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAN RUMAH SAKIT
SWASTA DI PROVINSI D.I. YOGYAKARTA**

*THE COMPARATIVE STUDY OF NATIONAL HEALTH INSURANCE (JKN)
PATIENT USING THE HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT HEALTHCARE
PROVIDER AND SYSTEM (HCAHPS) SURVEY BETWEEN REGIONAL
PUBLIC HOSPITAL AND PRIVATE HOSPITAL
IN D.I. YOGYAKARTA*

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT**

Unggul & Islami

YULINDA SURYA CAHYANI PUTRI

20201030020

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 31 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan



YULINDA SUNTJA CAHYANI PUTRI
20201030020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا. إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

Kudedikasikan karyaku untuk:

Bapa (Alm) Drs. H. Suriansyah, MM dan Mama (Hj. Nor Ainah, S. Pd.I)

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Studi Komparasi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Survei Hospital Consumer Assessment Healthcare ProviderS and Systems (HCAHPS) antara Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Swasta di Provinsi D.I. Yogyakarta” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat untuk Rumah Sakit di Provinsi D. I. Yogyakarta. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber revenue bagi RS, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek bauran pemasaran yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoiron katsiron kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE. Selaku Direktur Pascasarja Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M. Kep selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
4. Dr. Qurratul Aini S.KG., M. Kes selaku pembimbing tesis
5. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Segenap karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Rekan seperjuangan tesis, dr. Witri Andi Pratiwi atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 31 Desember 2021

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Teori	26
D. Kerangka Konsep.....	26
E. Hipotesis / Pertanyaan Penelitian	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	28
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	28

C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	28
D. Variabel Penelitian.....	30
F. Definisi Operasional.....	31
G. Instrumen Penelitian.....	32
H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
I. Analisis Data	37
J. Tahapan Penelitian	38
K. Etika Penelitian	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan	67
BAB V.....	86
SIMPULAN DAN SARAN	86
A. Simpulan	86
B. Saran.....	87
C. Keterbatasan Penelitian.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Grafik 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	49
Grafik 4.2 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi dengan Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	50
Grafik 4.3 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi dengan Dokter terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	50
Grafik 4.4 Proporsi Jawaban Responden Kategori Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	51
Grafik 4.5 Proporsi Jawaban Responden Kategori Petugas yang Responsif terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	52
Grafik 4.6 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi tentang Pemberian Obat terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul ..	52
Grafik 4.7 Proporsi Jawaban Responden Kategori Informasi Kepulangan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	53
Grafik 4.8 Proporsi Jawaban Responden Kategori Pemahaman Pasien tentang Informasi Kepulangan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	54
Grafik 4.9 Proporsi Jawaban Responden Kategori Rekomendasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	55
Grafik 4.10 Proporsi Jawaban Responden Kategori Penilaian secara Keseluruhan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul	55
Grafik 4.11 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi dengan Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	56
Grafik 4.12 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi dengan Dokter terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	57
Grafik 4.13 Proporsi Jawaban Responden Kategori Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	57
Grafik 4.14 Proporsi Jawaban Responden Kategori Petugas yang Responsif terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	58
Grafik 4.15 Proporsi Jawaban Responden Kategori Komunikasi tentang Pemberian Obat terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	59
Grafik 4.16 Proporsi Jawaban Responden Kategori Informasi Kepulangan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	60
Grafik 4.17 Proporsi Jawaban Responden Kategori Pemahaman Pasien tentang Informasi Kepulangan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	61

Grafik 4.18 Proporsi Jawaban Responden Kategori Rekomendasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	62
Grafik 4.19 Proporsi Jawaban Responden Kategori Penilaian secara Keseluruhan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Umum Responden pada RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	45
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Pengalaman Pasien di RSUD Panembahan Senopati Bantul	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Mann-Whitney.....	64
Tabel 4.5 Crosstabulation RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Chi-Square RSUD Panembahan Senopati Bantul	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Chi-Square RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Lampiran Deskriptif RSUD.....	100
Lampiran 3 Lampiran Deskriptif Swasta	104
Lampiran 4 Lampiran Normalitas & Mann-Whitney	109
Lampiran 5 Lampiran Chi-Square RSUD.....	110
Lampiran 6 Lampiran Chi-Square Swasta	111
Lampiran 7 Surat Ijin Pendahuluan Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	113
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	114
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul	115
Lampiran 10 Ethical Approval.....	116
Lampiran 11 Curriculum Vitae	117