

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP KELAS III
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II DAN BANTUL**

TESIS



Disusun Oleh:

**BIANDA ADETI PATRIAJAYA
20141030047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP KELAS III
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II DAN BANTUL**

TESIS

*Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2*

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh:

**BIANDA ADETI PATRIAJAYA
20141030047**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

TESIS

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP KELAS III
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II DAN BANTUL

Diajukan Oleh
Bianda Adeti Patriajaya
20141030047

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing


Dr. Susanto, M.S.

Tanggal



LEMBAR PENGESAHAN


TESIS

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT INAP KELAS III DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II DAN BANTUL


Diajukan Oleh
Bianda Adeti Patriajaya
20141030047

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 18 Januari 2016


Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji


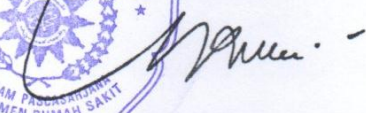


Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat 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, 18 Januari 2016

Yang Membuat Pernyataan,

Bianda Adeti Patriajaya
20141030047

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan Bantul.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Penulis berharap karya ini menjadi tahapan untuk mengukir karya-karya berikutnya, semoga dengan adanya tulisan ini dapat pula bermanfaat bagi setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas demi tercapainya kepuasan pasien, terutama di rumah sakit swasta seperti penelitian penulis kali ini.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Widiyanto Danang Prabowo, MPH, selaku Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul beserta seluruh karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.
4. dr. H. Joko Murdiyanto, Sp.An selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan dr H. Ahmad Faesol, Sp.Rad., M.Kes, selaku Direktur Operasional Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II beserta seluruh karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.
5. Dr. Susanto, M.S, selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini.

6. Mariska Urhmila, SE, M.Kes selaku pembimbing lapangan di RS PKU Muhammadiyah Bantul dalam penelitian ini.
7. Hj. Irma Risdiana, Apt., MPH dan Bapak Anton Himawan selaku pembimbing lapangan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlasikan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, 18 Januari 2016

Penulis

Bianda Adeti Patriajaya

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dedicated to my family, Daddy Bella, Mommy Tetty, Sister Ardelia, Brother Cito. Anything good that has come to my life has been because of your example, guidance and love.”

HALAMAN MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.” – QS. Al-Mujadalah:11

“Nothing is impossible, the word itself says ‘I’m possible!’” – Audrey Hepburn

“Banyak kegagalan dalam hidup ini adalah orang-orang yang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.” –Thomas

A Edison

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| HALAMAN MOTTO | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| INTISARI..... | xv |
| ABSTRACT..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Telaah Pustaka | 7 |
| 1. Rumah Sakit..... | 7 |
| 2. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap | 9 |
| 3. Kepuasan Pasien..... | 11 |
| 4. Sistem Pembayaran Kesehatan di Indonesia..... | 19 |
| 5. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)..... | 20 |
| B. Penelitian Terdahulu | 25 |
| C. Kerangka Konsep | 27 |
| D. Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Desain Penelitian | 29 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian | 29 |
| C. Populasi, Sampel | 30 |
| D. Variabel Penelitian | 33 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 33 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 34 |
| G. Tahap-Tahap Penelitian | 35 |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas | 36 |
| I. Pengolahan dan Analisis Data..... | 40 |
| J. Penyajian Data | 46 |
| K. Etika Penelitian | 46 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Filosofi RS PKU Muhamadiyah | 48 |
| B. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II | 48 |
| 1. Sejarah Singkat..... | 48 |
| 2. Data Umum | 49 |
| 3. Visi, Misi, Tujuan | 51 |
| 4. Jenis Pelayanan | 52 |
| C. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul | 54 |
| 1. Sejarah Singkat..... | 54 |
| 2. Data Umum | 55 |
| 3. Falsafah - Visi - Misi - Motto - Tujuan - Nilai | 56 |
| 4. Jenis Pelayanan | 57 |
| D. Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 59 |
| E. Pembahasan..... | 71 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Simpulan | 84 |
| B. Saran..... | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian | 27 |
| Gambar 3.1. Rumus Krecjie & Morgan | 31 |
| Gambar 3.2. Rumus <i>Independent Sample t-test</i> | 43 |
| Gambar 3.3. Rumus <i>Mann Whitney</i> | 45 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1. Data Jumlah Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul pada bulan Oktober 2015 | 30 |
| Tabel 3.2. Penentuan Sampel dari Jumlah Populasi menurut Krecjie & Morgan (1970) | 32 |
| Tabel 3.3. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien | 37 |
| Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas..... | 38 |
| Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas | 39 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Unit II Berdasarkan Usia | 59 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Unit II Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 59 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Unit II Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4.4. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Bantul Berdasarkan Usia | 60 |
| Tabel 4.5. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Bantul Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 61 |
| Tabel 4.6. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Bantul Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| Tabel 4.7. Karakteristik Umur Responden RS PKU Muhammadiyah Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 62 |
| Tabel 4.8. Karakteristik Pendidikan Responden RS PKU Muhammadiyah Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 62 |
| Tabel 4.9. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> / Keandalan..... | 63 |
| Tabel 4.10. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> / Kepastian | 64 |
| Tabel 4.11. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek <i>Tangibles</i> / Nyata | 64 |
| Tabel 4.12. Persentase Tiap-tiap Aspek <i>Tangibles</i> / Nyata di RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 65 |
| Tabel 4.13. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek <i>Empathy</i> / Empati..... | 66 |
| Tabel 4.14. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan..... | 66 |
| Tabel 4.15. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien RS PKU Muhammadiyah Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul | 67 |
| Tabel 4.16. Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> | 68 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.17. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> / Keandalan..... | 68 |
| Tabel 4.18. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> / Kepastian..... | 69 |
| Tabel 4.19. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek <i>Tangibles</i> / Nyata | 69 |
| Tabel 4.20. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Empathy / Empati | 69 |
| Tabel 4.21. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan..... | 70 |
| Tabel 4.22. Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 91 |
| Lampiran 2. Surat Izin Penelitian RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II..... | 92 |
| Lampiran 3. Profil RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II | 93 |
| Lampiran 4. Profil RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II | 98 |
| Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian | 99 |
| Lampiran 6. Hasil Wawancara Dengan Responden di RS PKU Muhammadiyah Unit II dan RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 103 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 107 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Karakteristik RS PKU Muhammadiyah Unit II..... | 112 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Karakteristik RS PKU Muhammadiyah Bantul | 113 |
| Lampiran 10. Hasil Univariat RS PKU Muhammadiyah Unit II..... | 114 |
| Lampiran 11. Hasil Univariat RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 116 |
| Lampiran 12. Hasil Uji <i>t-test Reliability</i> / Keandalan..... | 118 |
| Lampiran 13. Hasil Uji <i>t-test Assurance</i> / Kepastian..... | 119 |
| Lampiran 14. Hasil Uji <i>t-test Tangibles</i> / Nyata | 120 |
| Lampiran 15. Hasil Uji <i>t-test Empathy</i> / Empati..... | 121 |
| Lampiran 16. Hasil Uji <i>t-test Responsiveness</i> / Ketanggapan..... | 122 |
| Lampiran 17. Hasil Uji <i>t-test</i> Kepuasan Pasien | 123 |
| Lampiran 18. Hasil Univariat Aspek <i>Tangibles</i> dan <i>Responsiveness</i> di RS PKU Muhammadiyah Bantul..... | 124 |
| Lampiran 19. Hasil Univariat Aspek <i>Tangibles</i> dan <i>Responsiveness</i> di RS PKU Muhammadiyah Unit II..... | 127 |
| Lampiran 20. Hasil <i>Bivariat</i> Karakteristik Pendidikan..... | 129 |
| Lampiran 21. Hasil <i>t-test</i> Karakteristik Umur..... | 131 |
| Lampiran 22. Hasil Uji <i>mann-whitney Reliability</i> / Keandalan | 132 |
| Lampiran 23. Hasil Uji <i>mann-whitney Assurance</i> / Kepastian | 133 |
| Lampiran 24. Hasil Uji <i>mann-whitney Tangibles</i> / Nyata | 134 |
| Lampiran 25. Hasil Uji <i>mann-whitney Empathy</i> / Empati..... | 135 |
| Lampiran 26. Hasil Uji <i>mann-whitney Responsiveness</i> / Ketanggapan..... | 136 |
| Lampiran 27. Hasil Uji <i>mann-whitney</i> Kepuasan Pasien..... | 137 |
| Lampiran 28. Dokumentasi (1) | 138 |
| Lampiran 29. Dokumentasi (2) | 140 |
| Lampiran 30. <i>Curriculum Vitae</i> | 141 |