

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RSUD PANEMBAHAN
SENOPATI BANTUL**

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

FIDELA FIRWAN FIRDAUS

20131030017

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

2015

TESIS

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Diajukan Oleh
Fidela Firwan Firdaus
20131030017

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK

Tanggal



TESIS

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS
DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**


Diajukan Oleh
Fidela Firwan Firdaus
20131030017

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 21 April 2015


Yang terdiri dari :



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



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



Drs. M. Syafriil Nusyirwan, M.M.
Anggota Tim Penguji

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

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SKEMA	ix
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	5
B. Teori Kepuasan	9
1. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	10
C. Metode Mengukur Kepuasan Pasien	11
D. Sistem Pembayaran Kesehatan di Indonesia	11
E. Asuransi Kesehatan	12
F. Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)	14
G. Sistem Rujukan Berjenjang	17
H. Program Rujuk Balik	20
I. <i>Managed Care</i>	22
J. Pelayanan Kesehatan.....	22
K. Penelitian Pendahuluan	25
L. Landasan Teori	26
M. Kerangka Konsep	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
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	30
G. Cara Pengumpulan Data.....	30
H. Tahap-Tahap Penelitian	31
I. Analisis Data.....	32
BAB IV.....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Identitas responden	34
2. Hasil wawancara responden pasien	35
3. Hasil wawancara responden dokter	41
4. Hasil wawancara responden petugas BPJS.....	49
5. Skema	54
B. Pembahasan	55
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Asuransi Tradisional dan Managed Care	23
Tabel 2. Identitas responden pasien	34
Tabel 3. Identitas responden dokter	35
Tabel 4. Identitas responden petugas BPJS	35
Tabel 5. Prosedur pelayanan bagian pendaftaran menurut pasien	36
Tabel 6. Perawatan atau pelayanan menurut pasien	37
Tabel 7. Kepuasan ruangan dan fasilitas menurut pasien	38
Tabel 8. Perbedaan sebelum dan sesudah BPJS menurut pasien	39
Tabel 9. Saran responden pasien	40
Tabel 10. Prosedur perawatan pasien menurut dokter	41
Tabel 11. Hambatan atau kesulitan saat perawatan menurut dokter	42
Tabel 12. Pemberian informasi kepada pasien	43
Tabel 13. Kondisi ruang perawatan dan fasilitas menurut dokter	44
Tabel 14. Aspek yang membuat pasien puas menurut dokter	45
Tabel 15. Perbedaan sebelum dan sesudah BPJS menurut dokter	46
Tabel 16. Saran responden dokter	48
Tabel 17. Prosedur pelayanan bagian pendaftaran menurut petugas BPJS.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18. Hasil pelayanan petugas medis menurut petugas BPJS	50
Tabel 19. Hal-hal dalam pelayanan yang membuat puas menurut petugas BPJS...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20. Hasil perawatan dibanding dengan iuran BPJS menurut petugas BPJS	51
Tabel 21. Perbedaan sebelum dan sesudah BPJS menurut petugas BPJS	52
Tabel 22. Saran menurut petugas BPJS.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelayanan Kesehatan.....	18
Gambar 2. Sistem Rujukan Berjenjang	18
Gambar 3. Program Rujuk Balik BPJS	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Prosedur Wawancara Mendalam.....	66
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam.....	67
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Mendalam.....	68
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam.....	69
Lampiran 5. Hasil Wawancara.....	70

DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kualitas pelayanan	54
-----------------------------------	----

