



**PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT  
JALAN ASKES DAN PASIEN RAWAT JALAN JAMKESMAS DI  
POLIKLINIK KULIT DAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BEKASI**

**LAPORAN HASIL  
KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai syarat mengikuti ujian hasil Karya Tulis Ilmiah  
mahasiswa Program Strata-1 Kedokteran Umum**

**Riasti Sari Andini  
G2A009005**

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2013**

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL LAPORAN KTI**

**PERBANDINGAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN  
ASKES DAN PASIEN RAWAT JALAN JAMKESMAS DI POLIKLINIK  
KULIT DAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KOTA BEKASI**

Disusun Oleh

**RIASTI SARI ANDINI**

**G2A009005**

Telah disetujui

Semarang, Juli 2013

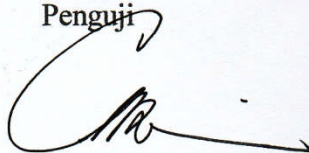
Pembimbing



**dr. Santosa, Sp.F, FMH**

**NIP. 19491027 197901 1 001**

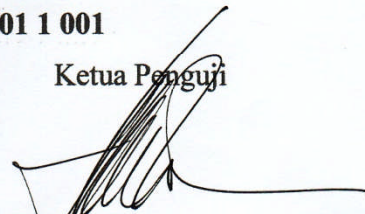
Penguji



**dr. Sigid Kirana Lintang Bhima, Sp,KF**

**NIP.19800630 200812 1 002**

Ketua Penguji



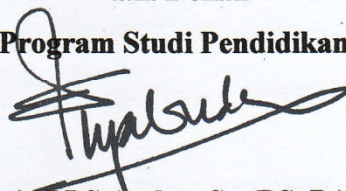
**dr. Tuntas Dhanardhono, Msi.Med**

**NIP. 19831202 201012 1 007**

Mengetahui,

a.n. Dekan

**Ketua Program Studi Pendidikan Dokter**



**dr. Erie BPS Andar, Sp. BS, PAK (K)**

**NIP. `19541211981031014**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Riasti Sari Andini

NIM : G2A009005

Program Studi : Program Pendidikan Sarjana Program Studi Pendidikan  
Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro

Judul KTI : Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes  
dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan  
Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Bekasi.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. KTI ini ditulis sendiri dengan tulisan saya sendiri tanpa bantuan orang lain selain pembimbing dan narasumber yang diketahui oleh pembimbing
2. KTI ini sebagian atau seluruhnya belum pernah dipublikasikan dalam bentuk artikel ataupun tugas ilmiah lain di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
3. Dalam KTI ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai rujukan dalam naskah dan tercantum pada daftar pustaka.

Semarang, Juli 2013

Yang membuat pernyataan,

Riasti Sari Andini

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Perbandingan Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Askes dan Pasien Rawat Jalan Jamkesmas di Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Bekasi.”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dari kekurangan-kekurangan yang ada, sehingga Karya Tulis ini bisa bermanfaat. Bersama ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan keahlian.
2. Dekan fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga kami dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. dr. Santosa Sp.F dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Kepala Rawat Jalan dan perawat Poliklinik Kulit dan Poliklinik Penyakit Dalam beserta pasien RSUD Kota Bekasi yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
5. Orang tua beserta keluarga kami yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material.
6. Teman-teman dan sahabat yang selalu member dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Serta pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, kami berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataankeaslian .....	iii
Kata pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xi
DaftarLampiran .....	xii
DaftarSingkatan .....	xiii
Abstrak .....	iv

### **BAB I Pendahuluan**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Permasalahan penelitian .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	2
1.3.1 Tujuan Umum .....	2
1.3.2 Tujuan khusus .....	3
1.4 Manfaat penelitian.....	3
1.5 Keaslian penelitian .....	4

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

2.1 ASKES (Asuransi Kesehatan) .....	8
2.1.1 Pengertian Askes .....	8

2.1.2 Tujuan Askes .....	9
2.1.3 Regulasi Program Askes .....	9
2.1.3.1. Program .....	10
2.1.3.2. Prosedur Pelayanan .....	13
2.1.3.3. Badan Penyelenggara .....	13
2.1.3.4. Monitoring dan Evaluasi .....	14
2.1.4 Peserta Askes Sosial .....	14
2.1.5 Jenis Pelayanan Asuransi Kesehatan .....	16
2.1.5.1. Askes Sosial .....	16
2.1.5.2. Askes-Jamkesmas .....	19
2.1.5.3. Askes-PJKMU .....	20
2.1.5.4. Askes-Jamkestama .....	22
2.1.6. Prosedur Pelayanan Asuransi Kesehatan .....	23
2.1.6.1. Ketentuan .....	23
2.1.6.2. Prosedur Mendapatkan Kartu Askes .....	24
<b>2.2 JAMKESMAS (Jaminan Kesehatan Masyarakat)</b>	
2.2.1 Pengertian Jamkesmas .....	25
2.2.2 Tujuan Jamkesmas .....	25
2.2.3 Regulasi Jamkesmas .....	26
2.2.3.1. Landasan Filosofis .....	26
2.2.3.2. Landasan Yuridis... ..	27
2.2.4 Peserta Jamkesmas .....	28

2.2.5 Jenis Pelayanan Jamkesmas .....	31
2.2.5.1. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya .....	31
2.2.5.2. Pelayanan Kesehatan di PPK Lanjutan .....	33
2.2.5.3 Pelayanan Yang Dibatasi .....	35
2.2.5.4. Pelayanan Yang Tidak Dijamin .....	35
2.2.6. Prosedur Pelayanan Jamkesmas .....	36
2.2.6.1. Ketentuan Umum .....	36
2.2.6.2. Prosedur Pelayanan .....	38
2.3 Kriteria Orang Miskin .....	42
2.4 Kepuasan Pasien .....	44
2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	44
2.4.2 Teori Kepuasan Pasien .....	45
2.4.3 Aspek-aspek kepuasan pasien .....	46
<b>BAB III Kerangka Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesis</b>	
3.1 Kerangka teori .....	49
3.2 Kerangka konsep .....	49
3.3 Hipotesis .....	50
<b>BAB IV Metodologi Penelitian</b>	
4.1. Ruang lingkup penelitian .....	51
4.2. Tempat dan waktu penelitian .....	51
4.3. Jenis dan Desain penelitian .....	51
4.4. Populasi dan sampel penelitian .....	51



4.4.1	Populasi target .....	51
4.4.2.	Populasi terjangkau .....	51
4.4.3.	Sampel .....	52
4.4.3.1.	Kriteria Inklusi .....	52
4.4.3.1.	Kriteria Eksklusi .....	52
4.4.4.	Cara Pengambilan Sampel .....	52
4.4.5.	Besar sampel.....	52
4.5.	Variabel penelitian .....	52
4.5.1.	Variabel bebas .....	53
4.5.2.	Variabel terikat .....	53
4.6.	Definisi operasional .....	53
4.7.	Cara pengumpulan data.....	53
4.7.1.	Alat/Instrument penelitian .....	53
4.7.2.	Jenis data penelitian.....	53
4.7.3.	Cara kerja penelitian.....	54
4.8.	Alur penelitian.....	54
4.9.	Analisis data.....	55
<b>BAB V</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>56</b>
5.1	Karakteristik umum responden .....	56
5.2	Penilaian mengenai pelayanan yang diberikan .....	58
5.3	Analisis perbedaan kepuasan pada peserta askes dan jamkesmas .....	69
<b>BAB VI</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>70</b>

<b>BAB VII Kesimpulan dan saran .....</b>	<b>75</b>
7.1 Kesimpulan .....	75
7.2 Saran.....	75
Daftar Pustaka .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur pelayanan kesehatan .....	42
Gambar 2. Kerangka teori .....	49
Gambar 3. Kerangka konsep .....	49
Gambar 4. Alur penelitian .....	54
Gambar 5. Jenis kelamin responden .....	57
Gambar 6. Pendapat responden .....	58
Gambar 8. Keramahan Dokter .....	59
Gambar 9. Pelayanan perawat dengan senyum .....	60
Gambar 10. Kemudahan memahami informasi dari perawat .....	61
Gambar 11. Kecepatan antrian .....	62
Gambar 12. Perolehan obat .....	63
Gambar 13. Perolehan bantuan dari perawat .....	64
Gambar 14. Presepsi mengenai adanya biaya tambahan .....	65
Gambar 15. Presepsi mengenai kebersihan rumah sakit .....	66
Gambar 16. Presepsi mengenai pelayanan rumah sakit .....	67
Gambar 17. Presepsi mengenai kepuasan atas pelayanan .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian penelitian .....	4
Tabel 2. Definisi operasional .....	53
Tabel 3. Distribusi karakteristik jenis kelamin responden .....	56
Tabel 4. Distribusi karakteristik pendapatan responden.....	57
Tabel 5. Presepsi mengenai keramahandokter .....	58
Tabel 6. Pelayanan perawat dengan senyum .....	59
Tabel 7. Kemudahan memahami informasi dari perawat.....	60
Tabel 8. Presepsi antri dalam pelayanan.....	61
Tabel 9. Persepsi mengenai perolehan obat yang diresepkan .....	62
Tabel 10. Persepsi perolehan bantuan dari perawat .....	63
Tabel 11. Persepsi mengenai adanya biaya tambahan.....	64
Tabel 12. Persepsi mengenai kebersihan rumah sakit .....	65
Tabel 13. Persepsi mengenai pelayanan .....	66
Tabel 14. Persepsi mengenai kepuasan total atas pelayanan .....	68
Tabel 15. Uji perbedaan kepuasan.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Lembar persetujuan responden .....	79
Lampiran 2.Form ethical clearance .....	80
Lampiran3.Surat izin penelitian .....	81
Lampiran4.Kuesioner .....	82
Lampiran5. Hail SPSS .....	87
Lampiran6.Biodata mahasiswa.....	95

## DAFTAR SINGKATAN

Askes	: AsuransiKesehatan
Jamkesmas	: JaminanKesehatanMasyarakat
PPK	: PemberiPelayananKesehatan
Askeskin	: AsuransiKesehatanMasyarakatMiskin
DPHO	: DaftardanPlafonHargaObat
Faskes	: FasilitasKesehatan
RTM	: RumahTanggaMiskin
PNS	: PegawaiNegeriSipil
SKTM	: SuratKeteranganTidakMampu
RJTL	: RawatJalan Tingkat Lanjutan
RITL	: RawatInap Tingkat Lanjutan
PPATRS	: PusatPelayananAdministrasiTerpaduRumahSakit
SKP	: SuratKeabsahanPeserta
UKP	: UpayaKesehatanPerorangan

## ABSTRAK

**Latar Belakang.** Pada hakekatnya manusia mempunyai hak yang sama untuk hidup, termasuk hak dan investasi atas kesehatan. Semua kalangan berhak mendapatkan hak tersebut dengan porsi yang sama termasuk masyarakat miskin. Bentuk upaya pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat terkait dengan apa yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang. Departemen kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan pada pelayanan kesehatan, diantaranya adalah ASKES dan JAMKESMAS.

**Tujuan** Mengetahui perbandingan kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pasien poliklinik kulit dan poliklinik penyakit dalam ASKES dan JAMKESMAS di RSUD Kota Bekasi.

**Metode Penelitian** ini menggunakan metode penelitian observasional analitik dengan studi *cross-sectional*. Sampel didapatkan dengan mengambil responden secara *consecutive sampling* sampai waktu penelitian berakhir yakni bulan Juli 2013. Data primer yang berupa data deskriptif akan disajikan dalam bentuk tabel dengan gambar/diagram. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan uji *chi-square* ( $\chi^2$ ).

**Hasil** Data interpretasi masing-masing kelas dikenakan uji *chi-square* ( $\chi^2$ ) dan menunjukkan nilai  $p$  yang tidak bermakna ( $p=0,05$ ). Dengan nilai probabilitas pengujian sebesar  $0,460 > 0,05$ .

**Kesimpulan.** Tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien yang mempunyai Askes dengan pasien yang mempunyai Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi.

**Kata Kunci.** kepuasan, poliklinik penyakit dalam, pasien Askes, pasien Jamkesmas



## ABSTRACT

**Background.** Essentially, humans have the same right to life, including the right to health and investment. All people are entitled to the right of the equal portions, including the poor. Governmental efforts to fulfill the rights of the people associated with what has been mandated by the Act. Health ministry has established policies to focus more on health care, including ASKES and JAMKESMAS.

**Objectives.** Determine the level of satisfaction of the services provided to the patients in clinic and polyclinic internal medicine regarding of ASKES and JAMKESMAS services at Regional Hospital in Bekasi.

**Methods.** This study uses observational analytic cross-sectional study. Respondent samples obtained by taking consecutive sampling until the end of the study period in July 2013. Primary data in the form of descriptive data will be presented in tabular form with pictures/diagrams. Then, the data were analyzed using the chi-square test ( $\chi^2$ )

**Result.** Data interpretation of each subject class charged a chi-square test ( $\chi^2$ ) and showed a non-significant p value ( $p = 0.05$ ). With the value of probability of testing  $0,460 > 0,05$ .

**Conclusion.** There is no difference between the satisfaction of patients who have Askes and patients who have Jamkesmas in Regional General Hospital in the town of Bekasi.

**Keywords.** Satisfaction. Internal medical clinic, Askes patients, Jamkesmas patients.