



**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI
PRAKTEK DOKTER MANDIRI DAN KLINIK SWASTA
(Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang)**

**LAPORAN HASIL
KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan sebagai syarat untuk mengikuti ujian laporan hasil Karya Tulis
Ilmiah mahasiswa program strata-1 kedokteran umum**

**NIMAS AYU RINA
22010113120098**

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2016**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL KTI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI
PRAKTEK DOKTER MANDIRI DAN KLINIK SWASTA
(Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang)**

Disusun oleh:

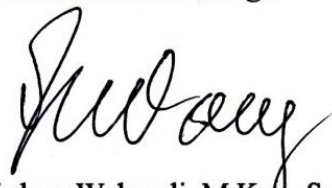
NIMAS AYU RINA

22010113120098

Telah disetujui :

Semarang, 27 Juni 2016

Dosen Pembimbing I



dr. Firdaus Wahyudi, M.Kes., Sp. OG

197207222000031001

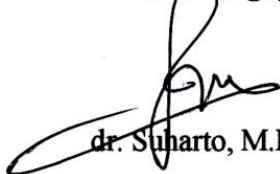
Dosen Pembimbing 2



Dra. Ani Margawati, M.Kes., Ph.D

196505251993032001

Ketua Penguji



dr. Suharto, M.Kes.

195708161988111003

Penguji



dr. Natalia Dewi Wardani, Sp. KJ

198012252010122001

**a.n. Dekan
Sekretaris Kaprodi Pendidikan Dokter**



dr. Farah Hendara Ningrum, Sp.Rad(K)

197806272009122001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan ini,

Nama : Nimas Ayu Rina

NIM : 22010113120098

Alamat : Jln. Karangrejo Barat no.123 Jatingaleh, Semarang

Mahasiswa : Program Pendidikan Sarjana Kedokteran Fakultas Kedokteran

UNDIP Semarang.

Dengan ini menyatakan bahwa,

- (a) Karya Tulis Ilmiah saya ini adalah asli dan belum pernah dipublikasi atau diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Diponegoro maupun di perguruan tinggi lain.
- (b) Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan orang lain, kecuali pembimbing dan pihak lain sepengetahuan pembimbing.
- (c) Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 27 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,

Nimas Ayu Rina

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan tugas Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Kami menyadari sangatlah sulit bagi kami untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak penyusunan proposal sampai dengan terselesaikannya laporan hasil Karya Tulis Ilmiah ini. Bersama ini kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan kepada kami untuk menimba ilmu di Universitas Diponegoro.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada kami sehingga kami dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan lancar.
3. dr. Firdaus Wahyudi, M.Kes., Sp. OG dan Dra. Ani Margawati, M.Kes., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing kami dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. dr. Suharto, M.Kes. selaku ketua penguji.
5. Dr. Natalia Dewi Wardani, Sp.KJ selaku penguji.
6. Klinik Mahisi Mulya, Klinik Brimedika, Klinik Biddokes Sendangmulyo, Klinik BP Nur Aini, Praktik dr. Syariefah Soraya, Praktik dr. Wahyudi, Praktik dr. Leni Evi dan Praktik dr. Yania Imtikhani yang telah membantu dalam proses perijinan pelaksanaan penelitian pada pasien BPJS Kesehatan di sekitar wilayah Kecamatan Tembalang.
7. Orang tua beserta keluarga kami tercinta : Bapak Bambang Sasmito ; Ibu Mardiana ; Mas Haryo Brahmantyo, Mbak Niken Maharani yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material.

8. Para sahabat kami yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Serta pihak lain yang tidak mungkin kami sebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

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, 27 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan	9
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	12
2.4 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama	14
2.5 Kerangka Teori.....	16
2.6 Kerangka Konsep	17
2.7 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.3 Rancangan Penelitian	18
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.4.1 Populasi Target.....	19
3.4.2 Populasi Terjangkau	19
3.4.3 Sampel Penelitian.....	19
3.4.3.1 Kriteria Inklusi	19
3.4.3.2 Kriteria Eksklusi.....	19
3.4.3.3 Cara Sampling	20
3.4.3.4 Besar Sampel.....	20
3.5 Variabel Penelitian	21
3.5.1 Variabel Bebas	21
3.5.2 Variabel Tergantung.....	22
3.6 Definisi Operasional.....	22
3.7 Pengumpulan Data	24
3.7.1 Alat dan Bahan Penelitian.....	24
3.7.2 Jenis Data	24
3.7.3 Cara Pengumpulan Data.....	25
3.8 Alur Penelitian.....	25
3.9 Analisis Data	25
3.10 Etika Penelitian	27
3.11 Jadwal Penelitian.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	28
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	28
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	28
4.3 Analisis Deskriptif.....	29
4.3.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
4.3.2 Distribusi responden berdasarkan pendidikan.....	29
4.3.3 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan.....	30

4.4	Analisis Inferensial.....	31
4.4.1	Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik swasta dan Praktek Dokter	31
4.4.2	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu	31
4.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien.....	33
BAB V PEMBAHASAN		34
5.1	Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik swasta dan Praktek Dokter	34
5.2	Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu	34
5.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien.....	36
5.4	Keterbatasan Penelitian	37
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		38
6.1	Simpulan.....	38
6.2	Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA		40
Lampiran 1 Lembar Kuisisioner Penelitian		
Lampiran 2 Output data hasil penelitian		
Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Reliabilitas		
Lampiran 4 Informed Consent		
Lampiran 5 Ethical Clearance		
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Definisi Operasional	22
Tabel 3. Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	30
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Swasta dan Praktek Dokter	31
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu.....	32
Tabel 9. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien	33

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1. Kerangka Teori	16
Tabel 2. Kerangka Konsep	17
Tabel 3. Alur Penelitian	25

DAFTAR SINGKATAN

FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
PPK	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
SIP	: Surat Ijin Praktek
IPA	: <i>Importance-Performance Analysis</i>

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI PRAKTEK DOKTER MANDIRI DAN
KLINIK SWASTA
(Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang)**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan. Data kunjungan pasien peserta BPJS di Kota Semarang tahun 2014, pada klinik swasta terdapat 253.662 kunjungan (25%) sedangkan di Praktek dokter umum sebanyak 445.608.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Klinik Swasta dan Praktik Dokter Mandiri.

Metode: Deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah pasien BPJS di Klinik Swasta dan Praktik Dokter Mandiri di Kecamatan Tembalang, pemilihan sampel secara cluster random sampling. Instrumen penelitian berupa kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara. Data dianalisa secara univariat dan bivariat dengan uji statistik chi-square dan kolmogorov smirnov.

Hasil: Terdapat 76 responden (95%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Swasta dan 70 responden (87,5%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Mandiri. Terdapat perbedaan bermakna terhadap dimensi mutu kehadalan ($p=0,008$) dan empati ($p=0,019$). Terdapat perbedaan tidak bermakna terhadap dimensi mutu bukti langsung ($p=0,211$), daya tanggap ($p=0,082$) dan jaminan ($p=0,094$).

Simpulan: Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di klinik swasta dan praktik dokter mandiri.

Kata Kunci: Klinik swasta, Praktik dokter mandiri, Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati

**DIFFERENCE LEVEL OF BPJS'S PATIENT SATISFACTION TO THE
QUALITY OF HEALTH SERVICES IN GENERAL PRACTITIONER AND
PRIVATE CLINICS
(Case Study in Tembalang District)**

ABSTRACT

Background: *Quality of service given by health care provider were very important to determine patients satisfaction. Based on BPJS report in Semarang 2014, 253.622 patients have been visited private clinic while 445.608 patients decided to visit general practitioner.*

Aim: *This research was admitted to find the differences of satisfaction level between BPJS patients that have been treated in private clinic and general practitioner.*

Methods: *This research using descriptive analytic with cross sectional design. The participants of this research were BPJS patients in private clinic and general practitioners in Tembalang, sample selection by cluster random sampling.. The instruments of this research was questionnaires and have been tested for validity and reliability. This study was using interviews as a technique to collect data from samples. Then, those data were analyzed with univariate test and bivariate test. The test that involved in this study was chi square and kolmogorov smirnov.*

Result: *There were 76 respondents (95%) are satisfied to health services in private clinics and 70 respondents (87.5%) are satisfied to health services in general practitioners. There are significant differences of quality dimensional reliability ($p=0,008$) and empathy ($p=0,019$). There are not significant differences of quality dimension tangible ($p= 0.211$), responsiveness ($p = 0082$) and assurance ($p = 0.094$).*

Conclusion: *There are no significant differences in total levels of patients satisfaction BPJS to quality health care in private clinics and general practitioners.*

Keyword : *private clinics, general practitioners, tangible, reliability, assurance, empathy*