

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

TAHUN 2016-2017

(SKRIPSI)



Oleh;

ARIO SUCIPTO

20110520043

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

TAHUN 2016-2017

(SKRIPSI)



Oleh;

ARIO SUCIPTO

20110520043

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ario Sucipto

Nomor Mahasiswa : 20110520043

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “*Analisis Indeks Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta 2016-2017*” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 29 Juli 2017

Penulis,

Ario Sucipto

20110520043

HALAMAN MOTTO

“Hasil adalah cerminan dari kerja, maka bersungguh-sungguhlah dalam berkerja maka hasil ada di dapatkan”. (Sonny Subuana).

“LEST GO BEYOND”

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dia memberikan hikmah(ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu Sesungguhnya ia telah menadapat kebajikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima peringatan melainkan orang-orang yang berakal”

(Q.S. Al-Baqarah: 269)

Ku persembahkan karya mungil yang sederhana ini untuk:

1. Kekasihku Kuning Hasta Ranti yang telah menemaniku selama ini dalam keadaan susah dan senang, terimakasih atas support dan dorongannya sehingga saya bisa melangkah sejauh ini. *(dibalik laki-laki yang hebat ada perempuan yang cerdas)*
2. Bapak dan Ibu tercinta atas didikan, bimbingan, doa dan kasih sayang yang selalu dicurahkan selama ini yang tidak terhingga kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISA INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN RSUD KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016-2017”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.H. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY sekaligus dosen pembimbing yang telah sabar memberikan motivasi, bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada penulis mulai dari penyusunan proposal skripsi sampai dengan akhir penyusunan skripsi.
2. Bapak dan Ibu tercinta atas didikan, bimbingan, doa dan kasih sayang yang selalu dicurahkan selama ini yang tidak terhingga kepada penulis.
3. Seluruh dosen pengajar, staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penulisan skripsi dimasa yang akan datang. Semoga hasil dari penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Ilmu Pemerintahan dan secara umum bagi pembaca.

Yogyakarta, 29 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
SINOPSIS.....	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN.....</u>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Indek Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
3. Jaminan Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined. 5
H. Metode Penelitian	28

1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Populasi Dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4. Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
5. Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
6. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
7. Jenis Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
8. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
9. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
10. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
I. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	37
A. PROFIL KOTA YOGYAKARTA.....	37
B. PROFIL RSUD KOTA YOGYAKARTA.....	44
C. PROFIL BPJS KESEHATAN.....	47
BAB III ANALISIS.....	52
A. DESKRIPSI RESPONDEN.....	52
B. DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN.....	56
BAB IV PENUTUP.....	85
A. KESIMPULAN.....	85
B. SARAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Puskesmas Peserta Layanan BPJS Kesehatan Kota Yogyakarta Tahun 2016.....	9
Tabel 1.2. Jumlah Pasien BPJS RSUD Kota Yogyakarta	10
Tabel 1.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 1.4. Tabel Skala Indeks.....	34
Tabel 2.1. Pembagian Wilayah Administratif Kota Yogyakarta.....	38
Tabel 2.2. Perkembangan Jumlah Penduduk Kota Yogyakarta Tahun 2009-2014.....	40
Tabel 2.3. Kepadatan Penduduk Kota Yogyakarta Tahun 2009-2014.....	41
Tabel 2.4. SDM RSUD Kota Yogyakarta.....	46
Tabel 3.1. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Usia.....	54
Tabel 3.2. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 3.3. Persepsi Pasien Terhadap Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	70
Tabel 3.4. Persepsi Pasien Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	73
Tabel 3.5. Persepsi Pasien Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	74
Tabel 3.6. Skala Indeks Penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.....	79
Tabel 3.7. Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan.....	80
Tabel 3.8. Indeks Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penduduk Menurut Gender Di Kota Yogyakarta Tahun 2009-2014.....	40
Gambar 2.2. Diagram Kepadatan Penduduk Kota Yogyakarta Tahun 2012-2014.....	42
Gambar 2.3. Pekerjaan Penduduk Kota Yogyakarta Tahun 2014 Berdasarkan Sektor Usaha.....	43
Gambar 2.4. Prosedur Pelayanan Program BPJS Kesehatan.....	50
Gambar 2.5. Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan.....	51
Gambar 3.1. Deskripsi Responden Menurut Gender.....	53
Gambar 3.2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	55
Gambar 3.3. Persepsi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Prosedur Pelayanan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	57
Gambar 3.4. Persepsi Pasien Terkait Dengan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	58
Gambar 3.5. Kejelasan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta.....	60
Gambar 3.6. Persepsi Pasien Terhadap Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta.....	62
Gambar 3.7. Persepsi Pasien Terhadap Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	63
Gambar 3.8. Persepsi Pasien Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	65
Gambar 3.9. Persepsi Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	67
Gambar 3.10. Persepsi Pasien Terhadap Keadilan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	69
Gambar 3.11. Persepsi Pasien Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta.....	72
Gambar 3.12. Persepsi Pasien Terhadap Kenyamanan Lingkungan RSUD Kota Yogyakarta.....	76
Gambar 3.13. Persepsi Pasien Terhadap Keamanan Pelayanan RSUD Kota Yogyakarta.....	77
Gambar 3.14. Grafik Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan Kesehatan Di RSUD.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Surat Pemohonan Data Pra-Survei/ studi pendahuluan
Lampiran 3	surat izin pengambilan data studi pendahuluan
Lampiran 4	Surat pernyataan melakukan pengambilan data studi pendahuluan
Lampiran 5	Surat Ijin Penelitian Dari Jurusan
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian Dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta
Lampiran 7	Surat izin penelitian dari RSUD kota Yogyakarta
Lampiran 8	Surat pernyataan penelitian
Lampiran 9	Kuisisioner Pasien Pengguna BPJS Kesehatan RSUD Kota Yogyakarta
Lampiran 10	Hasil Kuisisioner
Lampiran 11	Inform consent
Lampiran 12	Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di RSUD kota Yogyakarta tahun 2016-2017. Lokasi penelitian yakni di RSUD Kota Yogyakarta. Alasan peneliti untuk memilih RSUD Kota Yogyakarta sebagai objek penelitian karena tingginya tingkat kunjungan pengguna BPJS Kesehatan tiap harinya sehingga menarik untuk mengkaji mengenai kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di rumah sakit tersebut atas pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan selaku peserta BPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif pada hasil sampel yang telah dijawab oleh responden penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah "*sampling quota*" dan untuk sampel penelitian yang dijadikan responden penelitian sebanyak 150 orang. Untuk teknik pengumpulan data dengan kuisioner, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Penelitian dilakukan pada pasien di RSUD Kota Yogyakarta yang menggunakan BPJS Kesehatan pada tahun antara tahun 2016-2017, dengan teknik analisis data deskriptif dan analisis berhitung IKM skala indeks dari Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teori yang digunakan sebagai landasan dasar dalam penelitian ini adalah teori indeks kepuasan masyarakat, pelayanan kesehatan dan jaminan sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks kepuasan pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 75,25 dan masuk dalam tipe **Pelayanan B** yang berarti **BAIK**. Kemudian dari 14 unsur pelayanan yang menjadi objek penelitian dan berdasarkan pada penilaian pasien selaku penerima manfaat pelayanan kesehatan dari RSUD Kota Yogyakarta, maka diketahui untuk unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yakni pada aspek Keamanan Pelayanan dengan nilai sebesar 3,23. Urutan ke-2 nilai unsur pelayanan sebesar 3,14 pada aspek kesesuaian Persyaratan Pelayanan dan aspek mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien pada urutan ke-3 dengan nilai unsur sebesar 3,13. Untuk unsur pelayanan dengan nilai terendah yakni pada aspek Kecepatan Pelayanan dengan nilai sebesar 2,91 dan terendah ke-2 yakni pada aspek Kepastian Jadwal Pelayanan dengan nilai sebesar 2,93. Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *pertama* Untuk mengantisipasi pasien yang jumlahnya sangat banyak alangkah lebih baiknya dari pihak manajemen rumah sakit untuk bisa menambah sarana dan prasarana medis agar nantinya ketika melakukan proses pemeriksaan kepada pasien bisa lebih cepat selesai. *Kedua* Kecepatan Pelayanan kepada pasien khususnya pada saat dibagian antrian nomor urut pada loket-loket pelayanan kesehatan lebih ditingkatkan lagi dan dalam mengurus persyaratan administratif untuk pemeriksaan lebih dipermudah lagi dan lebih efisien. *Ketiga* Pelayanan dari petugas kesehatan (Dokter) yang terdapat pada poli dalam sebaiknya dimulai lebih awal lagi agar tidak terlalu terjadi penumpungan pasien sehingga tidak menimbulkan antrian yang terlalu panjang. *Keempat* Sebaiknya dilakukan pembagian untuk pelayanan kepada pasien yang difabel dipisahkan dengan pasien normal agar nantinya pelayanan dari aspek waktu bisa lebih efisien dan efektif.

Kata kunci : *Indeks Kepuasan Pasien, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan*