

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS
SRUWENG KABUPATEN KEBUMEN**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

NADIRA NUR KARTIKA

20130310129

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nadira Nur Kartika
NIM : 20130310129
Program Studi : Pendidikan Dokter
Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 9 Maret 2017
Yang membuat pernyataan,

NADIRA NUR KARTIKA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karuniaNya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI (Karya Tulis Ilmiah) yang berjudul: “**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen**”. Tak lupa pula penulis mengirimkan salawat dan salam kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang mengantarkan kita dari jaman jahiliyah menuju jaman yang lebih baik seperti sekarang ini. Penulisan KTI ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program strata satu program studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai hambatan dan kesulitan penulis hadapi selama penyusunan KTI ini. Namun berkat bantuan, semangat, dorongan, bimbingan, dan kerja sama dari berbagai pihak sehingga hambatan, kesulitan tersebut dapat teratasi. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih. Terlebih kepada kedua orangtua, ayahanda **Darmono, SH**, dan ibunda **Retno Sundari, SKM, MM** yang dengan penuh kasih membesarkan dan mendidik penulis dengan pengorbanan yang tak ternilai harganya, serta kedua saudara kandung, kakak laki-lakiku **Wildan Dharmawan, SH** yang selalu membantu baik bimbingan maupun doa, dan adik laki-lakiku **Rizki Indra Dharmawan** yang senantiasa memberi semangat dan mendoakan penulis.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa syukur dan terima kasih atas segala bantuan, kerjasama dan dukungan selama ini, kepada:

1. Dr. dr. Wiwiek Kusumawati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes., selaku Kaprodi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Oryzati Hilman, M.Sc. CMFM, PhD., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan KTI.
4. Dr. dr. H. Kusbaryanto, M.Kes, FISPH., FISCM., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan untuk KTI ini.
5. Bagian administrasi Karya Tulis Ilmiah, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kepala Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen beserta staf dan karyawan yang telah memberikan izin dan membantu jalannya penelitian ini.
7. Sahabat tercinta, Anggun, Lili, Tiwi, Mila, Dinda, Dita, Zia dan Aziz, serta teman-teman tersayang yang tidak bisa ditulis satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doa kepada penulis.
8. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter angkatan 2013.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan

masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat berharga. Akhir kata penulis menaruh harapan besar semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. MANFAAT PENELITIAN	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
E. KEASLIAN PENELITIAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. TINJAUAN PUSTAKA	8
1. Mutu Pelayanan	8
a. Definisi	8
b. Dimensi Mutu Pelayanan	9
2. Kepuasan Pasien	11
a. Definisi	11
b. Indek Kepuasan Masyarakat	13
3. BPJS	15

a. Definisi	15
b. Kemenkes RI 2013	16
4. Puskesmas	17
a. Definisi Puskesmas	17
b. Fungsi Puskesmas	17
c. Ruang Lingkup Pelayanan Puskesmas	18
B. KERANGKA TEORI	19
C. KERANGKA KONSEP	20
D. HIPOTESIS	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. DESAIN PENELITIAN	21
B. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	21
1. Populasi Penelitian	21
2. Sampel Penelitian	21
3. Teknik Sampling	22
C. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	23
1. Lokasi Penelitian	23
2. Waktu Penelitian	23
D. VARIABEL PENELITIAN	23
1. Variabel bebas (<i>independent</i>)	23
2. Variabel terikat (<i>dependent</i>)	24
E. DEFINISI OPERASIONAL	24
1. Mutu Pelayanan	24
2. Kepuasan Pasien	25
F. INSTRUMEN PENELITIAN	25
1. Data Demografi	27
2. Kuisisioner Mutu Pelayanan	27
3. Kuisisioner Kepuasan	28
G. CARA PENGUMPULAN DATA	28
1. Prosedur Pengumpulan Data	28
2. Pengolahan Data	29
H. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	30
I. ANALISIS DATA	31
1. Analisa <i>Univariate</i>	31
2. Analisa <i>Bivariate</i>	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
A. TOPOGRAFI DAN DEMOGRAFI KECAMATAN SRUWENG	33
1. Topografi Wilayah Kerja Puskesmas Sruweng	33

2. Demografi Masyarakat Kecamatan Sruweng	34
B. GAMBARAN UMUM PUSKESMAS SRUWENG	37
1. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Sruweng	37
2. Visi dan Misi	38
3. Struktur Organisasi	39
4. Sarana dan Ketenagaan	41
C. HASIL PENELITIAN	42
1. Deskripsi Data Demografi Responden	42
2. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan	43
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	56
4. Uji Normalitas Data	58
5. Uji Korelasi	59
D. PEMBAHASAN	59
1. Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng	59
2. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sruweng Kabupaten Kebumen . .	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. KESIMPULAN	68
B. SARAN	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi Kerja	2
Tabel 1.2 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional (Mutu Pelayanan)	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional (Kepuasan Pasien)	25
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Demografi Responden	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator <i>Tangibles</i>	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator <i>Releability</i>	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator <i>Emphaty</i>	55
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien	56
Tabel 4.8 Hasil uji normalitas menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4.9 Hasil uji korelasi menggunakan <i>Spearman</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	19
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian	32
Gambar 4.1 Grafik Jumlah Penduduk dan Rumah Tangga Per-Desa	35
Gambar 4.2 Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur	36
Gambar 4.3 Grafik Proporsi Tingkat Pendidikan Masyarakat Sruweng	37
Gambar 4.4 Bagan Struktur Organisasi Puskesmas	40