

HALAMAN PENGESAHAN KTI

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PBI
DAN NON-PBI DI RUMAH SAKIT SWASTA YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

**MELA RESTI AYUNINGTIA S
20150310129**

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 05 Januari 2019

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

**dr. Mahendro Prasetyo Kusumo,MM
NIK : 173.243**

**dr. Hj. Ekorini Listiowati, MMR
NIK : 19700131200104172049**

Mengetahui
Kaprosdi Pendidikan Dokter FKIK
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes
NIK : 19670513199609 173 019**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mela Resti Ayuningtia S

Nim : 20150310129

Program Studi : Pendidikan Dokter

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 apapun 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, 05 Januari 2019
Yang membuat pernyataan,

Mela Resti Ayuningtia S

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda Sajjyo, SE dan ibunda Sugiartminingsih, S. Pd. yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tiada hentinya dalam proses penyusunan sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
2. Kakak penulis Radika Dirgantara, S.Kep, Ns yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
3. Dr. dr. Wiwik Kusumawati, M. Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. dr. Sri Sundari, M. Kes., selaku ketua Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan dari awal sampai selesainya karya tulis ilmiah ini.
6. dr.Hj Ekorini Listiowati, MMR. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan penulis yang telah membantu dan memberikan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
8. Para pembaca yang budiman.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Perbandingan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non-PBI diRumah Sakit Swasta Yogyakarta”**.

Proposal ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Kedokteran Umum di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan proposal ini, terutama kepada:

1. Dr. dr. Wiwik kusumawati. M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr.dr.Sri Sundari M.Kes selaku Kaprodi Pendidikan Dokter FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MM yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan penuh bijaksana dalam memberikan arahan.
4. dr.Hj Ekorini Listiowati, MMR. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.
5. Kedua orangtua serta keluarga yang senantiasa mendukung dan mendo'akan
6. Sabat tercinta Tiara Ulfah Kurniasih dan Anisa Auliyannah yang selalu mendukung dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal.
7. Serta teman satu bimbingan Rummiati yang selalu sabar membantu dan memberikan dukungan serta memberikan kerjasama yang sangat baik dalam mengerjakan proposal

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih terdapat hal yang kurang sempurna sehubungan dengan keterbatasan pengetahuan penulis.

Yogyakarta, 05 Januari 2019

(Mela Resti Ayuningtia S)

DAFTAR ISI

	Halaman
KARYA TULIS ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Jaminan Kesehatan Nasional.....	11
B. Kualitas Pelayanan	15
C. Konsep kepuasan.....	21
D. Konsep Pelayanan Kesehatan	23
E. Badan Pelayanan Jaminan Sosial Untuk Masyarakat	24
F. Fasilitas kamar rawat inap.....	28
G. Iuran yang harus dibayar	28
H. Biaya tambahan naik kelas perawata	29
I. Kerangka Teori.....	30
J. Kerangka Konsep	31
BAB III.....	32

METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu	32
C. Populasi Dan Sample	32
D. Cara Pengambilan Sample	33
E. Jalannya penelitian.....	34
F. Uji validitas Dan Realibilitas	35
G. Analisis Data	36
H. Etika Penelitian	37
BAB IV.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan.....	55
C. Keterbatasan Peneliti.....	60
BAB V.....	62
KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Definisi Oprasional	35
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien BPJS Kelas II.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Pasien BPJS Kelas II.....	42
Tabel 4.3 Uji Independen Sampel T-Test Kelas II	44
Tabel 4.4 Uji Independen Sampel T-Test Kelas III	44
Tabel 4.5 Uji Independen Sampel T-Test Kelas II dan III.....	45
Tabel 4.6 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Daya Tanggap Kelas II.....	46
Tabel 4.7 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Jaminan Kelas II.....	47
Tabel 4.8 Uji Mann Whitney Dimensi Kehandalan Kelas II.....	48
Tabel 4.9 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Bukti Langsung kelas II	49
Tabel 4.10 Uji Mann Whitney Kelas Empati kelas II.....	50
Tabel 4.11 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Daya Tanggap Kelas III	51
Tabel 4.12 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Jaminan Kelas III	51
Tabel 4.13 Uji Independent Sampel T-Test Dimensi Kehandalan Kelas III	52
Tabel 4.14 Uji Mann Whitney Kelas Dimensi Bukti Langsung kelas III.....	53
Tabel 4.15 Uji Mann Whitney Kelas Empati kelas III.....	54