

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS



OLEH:

**RIZKA IZTIKA
20141030071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

*Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit*



OLEH:

**RIZKA IZTIKA
20141030071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

RIZKA IZTIKA
20141030071

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing

DR. Susanto, SE., MS.

Tanggal:

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 8 September 2016

Yang Membuat Pernyataan,

Rizka Iztika
20141030071

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul Tingkat Kualitas Pelayanan Obat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Penulis berharap karya ini menjadi tahapan untuk mengukir karya-karya berikutnya, semoga dengan adanya tulisan ini dapat pula bermanfaat bagi setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan obat demi tercapainya kepuasan pasien BPJS maupun non BPJS.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Alm. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr.dr. Arlina Dewi, M. Kes selaku Kepala Program Studi Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. dr. H. Joko Murdiyanto, Sp.An selaku Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Gamping dan dr H. Ahmad Faesol, Sp.Rad., M.Kes, selaku Direktur Operasional Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping beserta seluruh karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.
5. Dr. Susanto, M.S, selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini.
6. Joko Sudiby, S.Si, Apt selaku pembimbing di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, 8 September 2016

Penulis

Rizka Iztika

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk keluargaku Ayah Imam Sugeng, Ibu Dra. Yuningsih Esti Mulyani, M.Si.,
Adikku Revky Akbar Iztian, serta sahabat-sahabatku yang senantiasa mendoakan
dan men-*support*”

HALAMAN MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.” – QS. Al-Mujadalah:11

“Believe with God and everything will be okay”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	9
1. Persepsi Pelayanan Kesehatan	9
2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	13
3. Kualitas Pelayanan Obat	19
4. Tingkat Kepuasan Pasien	32
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Teori	44
D. Kerangka Konsep	46
E. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Subjek dan Objek Masalah	49
C. Populasi dan Sampel	50
D. Instrumen Penelitian	52
E. Variabel Penelitian	53
F. Definisi Operasional	53
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	57
H. Analisis Data	60
I. Etika Penelitian	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	65
1. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Gamping	65
2. Karakteristik Responden	70
3. Analisis Data	73
a. Analisis Deskriptif	73
b. Uji Normalitas	78
c. Uji Hipotesis	79
B. Pembahasan	81
1. Kualitas Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	81
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping	89
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	97
B. Saran.....	97
C. Keterbatasan Penelitian	98
 DAFTAR PUSTAKA	 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Terjadinya Persepsi	11
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pasien yang Berobat di RS PKU Muhammadiyah Gamping Tahun 2015-2016	4
Tabel 2.1	Tipe Program CRM	15
Tabel 3.1	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 3.2	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	59
Tabel 3.3	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	60
Tabel 3.4	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	70
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan BPJS dan non BPJS.....	73
Tabel 4.3	Deskriptif Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan BPJS dan non BPJS.....	74
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan non BPJS	75
Tabel 4.5	Deskriptif Kategori Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan non BPJS	76
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	78
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Independent t test</i> Kualitas Pelayanan Obat Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS	79
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Independent t test</i> Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS...	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2	Data dan Hasil Uji Coba Instrumen.....	106
Lampiran 3	Data Penelitian.....	111
Lampiran 4	Hasil Analisis Deskriptif	115
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	116
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis	117

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN OBAT DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS DAN NON BPJS DI RS PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Rizka Iztika¹, Susanto¹

¹Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan, di mana biaya pengobatan peserta BPJS penerima bantuan iuran (PBI) ditanggung pemerintah, sedangkan non penerima bantuan iuran (non PBI) berasal dari iuran yang dibayarkan secara rutin kepada BPJS. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS tidak boleh dibedakan dengan pasien non BPJS, karena kedua kelompok pasien tersebut memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penelitian ini membandingkan kualitas pelayanan obat dan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif survei. Populasi seluruh pasien yang membeli obat di RS PKU Muhammadiyah Gamping, baik pasien yang menggunakan BPJS maupun pasien non BPJS. Sampel terdiri atas 50 pasien BPJS dan 50 pasien non BPJS. Analisis data menggunakan *independent t test*.

Hasil dan Pembahasan: Hasil analisis uji beda kualitas pelayanan obat pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan obat pengguna BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya. Hasil analisis uji beda kepuasan pasien BPJS dan non BPJS menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS dan non BPJS secara signifikan tidak ada bedanya.

Kesimpulan dan Saran: Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan obat dan tingkat kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Pihak rumah sakit sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik pengguna BPJS maupun non BPJS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

**SERVICE QUALITY LEVEL OF MEDICINE AND SATISFACTION OF
OUTPATIENT BPJS-NON BPJS IN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING
HOSPITAL**

Rizka Iztika¹, Susanto¹

¹*Hospital Management of Study Program, Magister Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: *Social Security Provider (BPJS) is a statutory body established to organize health insurance programs, where the medical cost of BPJS patient recipient dues (PBI) covered by the governance, while the non recipient dues (non PBI) from contributions paid regularly to BPJS. However, the services quality of patients BPJS should not be differentiated from patients non BPJS which payments are made independently, because the both groups of patients have the same rights to get good service as required. Therefore, this study compared the service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS.*

Methods: *This research is a descriptive survey. The population was all patients who buy medicines at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital, both patients BPJS and non BPJS. The sampel used 50 patients BPJS and 50 patients non BPJS. Data analysis used independent t test.*

Results and Discussion: *The results of the t test analysis to the services quality of medicine BPJS and non BPJS patients showed that the service quality of medicine users BPJS and non BPJS significantly no difference. Results of t test analysis for patient satisfaction BPJS and non BPJS showed that patient satisfaction BPJS and non BPJS significantly no difference.*

Conclusions and Recommendations: *There is no difference in service quality of medicine and patient satisfaction BPJS and non BPJS at PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. The hospital authorities should maintain and increase patient satisfaction by improving the services quality of medicine to patients, both users BPJS and non BPJS.*

Keyword: *Service Quality, Patient Satisfaction*