

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS
TENTANG KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagai syarat
Untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Nuraida

1910912220025



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

April, 2023

Skripsi

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TENTANG
KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
NIRWANA**

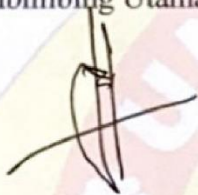
Dipersiapkan dan disusun oleh

Nuraida

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **12 April 2023**

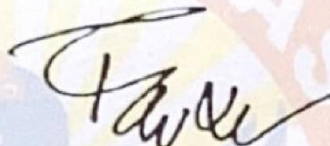
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



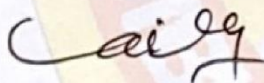
Anggun Wulandari, SKM., M.Kes

Anggota Dewan Penguji Lain

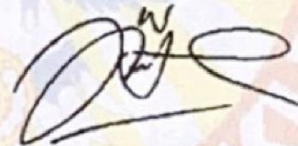


Fauzie Rahman, SKM., MPH

Pembimbing Pendamping



Nur Laily, SKM., M.Kes



Vina Yulia Anhar, SKM., MPH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Laily Khairiyati, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini 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.

Banjarbaru, 04 April 2023



Nuraida

ABSTRAK

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TENTANG KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA

Nuraida

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dampak kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan berpengaruh pada jumlah kunjungan ke fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit. Berdasarkan data di rumah sakit Umum Nirwana, jumlah kunjungan pasien BPJS dari bulan Januari sampai Februari tahun 2022 sebanyak 25.884, jumlah kunjungan pasien umum (non BPJS) dari bulan Januari - Februari 2022 sebanyak 30.517. Berdasarkan data dari bulan Januari - Februari 2022, diketahui masih banyak pasien yang berkunjung dengan skema *out of pocket* atau dengan dana pribadi yaitu sebesar 54,10%. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS tentang kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana. Desain penelitian menggunakan desain *case control*. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS dan non BPJS rawat jalan Rumah Sakit Umum Nirwana. Penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 132 orang pasien yang terdiri dari 66 pasien BPJS dan 66 pasien non BPJS. Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *Mann Whitney*. Hasil penelitian mengenai perbedaan kepuasan pasien BPJS dan non BPJS tentang kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* mempunyai *p-value* masing-masing sebesar $0,000 < 0,05$. Diharapkan bagi Rumah Sakit Umum Nirwana dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya terhadap pasien BPJS agar tidak terjadi perbedaan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien BPJS maupun non BPJS.

Kata kunci: Pasien BPJS, pasien non BPJS, kepuasan pasien, kualitas pelayanan

ABSTRACT

SATISFACTION DIFFERENCES IN BPJS AND NON BPJS PATIENTS ABOUT THE QUALITY OF OUTPATIENT SERVICE IN NIRWANA HOSPITAL

Nuraida

The hospital is one of the health service facilities. Good hospital service quality can increase patient satisfaction. The impact of patient satisfaction with health services will affect the number of visits to health facilities including hospitals. Based on outpatient data at Nirwana General Hospital, the number of BPJS patient visits from January to February 2022 was 25,884, the number of general patient visits (non-BPJS) from January - February 2022 was 30,517. Based on data from January - February 2022, it is known that there are still many patients who visit with out-of-pocket schemes or with personal funds, which is 54.10%. The purpose of this study was to determine the difference in the satisfaction of BPJS and non-BPJS patients about the quality of outpatient services at Nirwana General Hospital. The research design uses a case control design. The population of this study was BPJS patients and non-BPJS outpatients at Nirwana General Hospital. Sample determination using accidental sampling. The samples used in this study were 132 patients consisting of 66 BPJS patients and 66 non-BPJS patients. The test used in this study is the Mann Whitney test. The results of the study on the difference in BPJS and non-BPJS patient satisfaction regarding service quality based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles had a p-value of $0.000 < 0.05$ respectively. It is hoped that Nirwana General Hospital can improve the quality of service, especially for BPJS patients so that there is no difference in the quality of service obtained by BPJS and non-BPJS patients.

Keywords: *BPJS patients, non-BPJS patients, patient satisfaction, service quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS TENTANG KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA”**, tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Kedokteran Dr. Istiana, M.Kes yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi dalam pelaksanaan penelitian. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Laily Khairiyati, SKM, MPH yang telah memberikan kesempatan dalam dalam pelaksanaan penelitian. Unit Pengelola P2M dan Skripsi Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen Pembimbing utama Anggun Wulandari, SKM., M.Kes dan dosen pembimbing pendamping Nur Laily, SKM., M.Kes yang telah berkenan dalam memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini. Kedua dewan penguji Fauzie Rahman, SKM., MPH dan Vina Yulia Anhar, SKM., MPH yang telah memberikan kritik dan saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.

Kedua orang tua penulis beserta keluarga besar yang sampai saat ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, masukan, saran, serta bantuan

finansial selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Rekan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan semangat, doa, dan bantuannya dalam pelaksanaan proses penelitian ini hingga sampai dititik ini. Serta semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	12
B. Skema Pembayaran BPJS dan <i>Out of Pocket</i>	16
C. Kualitas Pelayanan	17

BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	20
B. Hipotesisi Penelitian.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Instrumen Penelitian.....	27
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Penelitian.....	30
F. Prosedur Penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
H. Cara Analisis Data.....	35
I. Tempat dan Waktu Penelitian	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Univariat.....	36
B. Analisis Bivariat.....	41
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	