

SKRIPSI



**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN
NON BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN UNIT
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI ASIH
TANGERANG TAHUN 2018**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

OLEH

RIKA PURNAMA SARI

1405015127

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA 2018**

SKRIPSI



**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DAN
NON BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN UNIT
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI ASIH
TANGERANG TAHUN 2018**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

OLEH

RIKA PURNAMA SARI

1405015127

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA 2018**

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Jakarta, 15 Oktober 2018



Rika Purnama Sari

1405015127

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rika Purnama Sari
NIM : 1405015127
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul **“Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018”** beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

15 November 2018

Yang menyatakan,



Rika Purnama Sari

PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Rika Purnama Sari
NIM : 1405015127
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non
BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di
Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah diujikan dan disetujui dihadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. HAMKA.

Jakarta, 30 November 2018

★ Pembimbing I

Pembimbing II ★


Dr. Emma Rachmawati, Dra., M.Kes.


Arif Setyawan, SKM., M.Kes.

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Rika Purnama Sari
NIM : 1405015127
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non
BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di
Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan , Universitas Muhammadiyah Prof.DR.Hamka.

Jakarta, 30 November 2018

TIM PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Emma Rachmawati, Dra, M.Kes (.....) 

Penguji I : Martaferry, Drs., MM., M.Epid (.....) 

Penguji II : Retno Mardhiati A. SKM., M.Kes (.....) 

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Data Pribadi

Nama : Rika Purnama Sari
NIM : 1405015127
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 06 Januari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Gabus No 19 Blok DM II Rt 06 Rw 06.
Kunciran Indah. Pinang
Agama : Islam
No. Hp : 082246914081
Email : rikapurnama2014@gmail.com
Instansi : Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Angkatan : 2014
Riwayat Pendidikan
1. 2002 - 2008 : SDN Kunciran 07
2. 2008 - 2011 : SMPI Az-Zamir
3. 2011 - 2014 : SMA Yadika 3
4. 2014 – sekarang : Peminatan Manajemen Rumah Sakit
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Ilmu- Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya oleh penulis.

“Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018” diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan capaian kompetensi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Tak lupa penulisan ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penulisan dalam mengerjakan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Ony Linda, SKM, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Ibu Dr. Hj. Emma Rachmawati, Dra. M.kes selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan serta waktunya dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, dan terima kasih atas bimbingannya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
3. Bapak Arif Setyawan, M.Kes selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan semangat dan bertukar pikiran dalam penyelesaian skripsi ini, termaksih atas motivasi dan arahnya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat FIKES UHAMKA atas ilmu yang diberikan semasa perkuliahan.
5. Ibu Dosen Peminatan MRS (Ibu Yuyun Umniyatun, SKM,MARS., Ibu Meita Veruswati, SKM, MKM., Ibu Rina Khairunnisa Fadli,SKM, MKM., Ibu Tuti Handayani, SE, MKM.) terima kasih banyak telah memberikan pengalaman belajar serta ilmunya dalam ilmu perumah sakitan
6. Pimpinan serta rekan-rekan Pak Nurul, Ibu Titin, Ibu Mila, Ibu Ruli, Pak Yoshi, dan Mbak Rhey staff pegawai di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua saya Bapak Yusri dan Ibu Zairini yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan baik moril maupun material memberikan semangat dan motivasi.
8. Adik-adikku Rega Muammar dan Reva Febrima Yusrini terima kasih atas dukungan serta semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

9. Sahabat seperjuangan Dini R, Apriliani, Deden, Annisa P, Virly, Awaliyah, Melinda, Nurul A, Ida Karlina, atas segala bantuan dan masukan, motivasi serta memberikan semangat penulisan untuk menyelesaikan skripsi. Terima telah berjuang bersama-sama dalam menuntut ilmu.
10. Irfan Naufal (Opay), Tiffany (Pani), Dinar (Inang), Edo, Yogi, Malik, Deri, Robi, yang telah menjadi sahabat terbaik serta penyemangat dan yang telah mengajarkan berbagai banyak hal yang saya dapatkan bersama kalian.
11. Teman-teman FIKes Prodi Kesehatan Masyarakat khususnya peminatan Managemen Rumah Sakit (MRS) angkatan 2014 terima kasih telah berjuang bersama-sama dalam menuntut ilmu.
12. Terima kasih kepada semua yang mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas perhatian, doa dan dukungannya kepada penulis.

Sebagai karya manusia biasa penulis menyadari pasti ada kekurangan dan kelemahan yang terdapt di dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu penulisan terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat kepada semua pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 15 Oktober 2018

Rika Purnama Sari

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
Skripsi, Oktober 2018

Rika Purnama Sari,

“Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018”

xix + 94 Halaman + 25 Tabel, 3 Gambar, 6 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien BPJS maupun Non BPJS dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting dari mutu pelayanan serta berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Asih pada bulan Juli Tahun 2018. Sampel dalam penelitian yaitu pasien BPJS dan Non BPJS dengan total sampel 120 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner harapan dan penilaian kinerja Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, analisis diagram kartesius dan analisis bivariat.

Hasil univariat menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien BPJS (94,1%) lebih besar dibandingkan dengan rata-rata tingkat kepuasan pada pasien non BPJS (93,9%). Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa posisi kuadran a atau kuadran yang menjadi prioritas perbaikan mutu pelayanan menurut pasien BPJS dan non BPJS terdapat 9 atribut. Hasil uji ststistik *independent t test* hanya terdapat perbedaan yang signifikan antara pasien BPJS dan non BPJS pada variabel harapan jaminan (*Pvalue* 0,026).

Peneliti merekomendasikan Rumah Sakit untuk memprioritaskan dimensi fasilitas fisik sebagai faktor dominan dengan memperhatikan dimensi mutu lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Mutu pelayanan, Rawat jalan, BPJS, Non BPJS

MUHAMMADIYAH UNIVERSITY PROF. DR. HAMKA
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
COMMUNITY HEALTH GRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATION OF HOSPITAL MANAGEMENT
Thesis, October 2018

Rika Purnama Sari,

"Comparison of Levels of Satisfaction of BPJS and Non BPJS Patients Based on Outpatient Service Quality at Bhakti Asih Hospital in Tangerang in 2018"

xix+ 94 Pages + 25 Tables, 3 Images, 6 Attachments

ABSTRACT

Satisfaction of BPJS and Non BPJS patients is considered as one of the very important dimensions of service quality and relates to the priority of improving health services.

This research is quantitative research with cross sectional design. This research was conducted at Bhakti Asih Hospital in July 2018. Samples in the study were BPJS and Non BPJS patients with a total sample of 120 respondents. Data collection was carried out with expectation questionnaires and performance assessments. The data analysis used is univariate analysis, Cartesian diagram analysis and bivariate analysis.

Univariate results showed that the average level of satisfaction in BPJS patients (94.1%) was greater than the average level of satisfaction in non BPJS patients (93.9%). The results of the Cartesian diagram analysis show that the quadrant a or quadrant position which is a priority of service quality improvement according to BPJS and non BPJS patients there are 9 attributes. The results of the independent t test statistical test only have a significant difference between BPJS and non BPJS patients in the expectation expectation variable (Pvalue 0.026).

Researchers recommend the Hospital to prioritize the dimensions of physical facilities as a dominant factor by paying attention to other quality dimensions that affect patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, Quality of care, Outpatient, BPJS, Non BPJS

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
C.1 Tujuan Umum	5
C.2 Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
D.1 Manfat Bagi Rumah Sakit.....	6
D.2 Manfaat Bagi FiKes UHAMKA	6
D.3 Manfaat Bagi Peneliti.....	7
E. Ruang Lingkup.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	8
A. Kepuasan.....	8
A.1 Definisi Kepuasan	8
A.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	10
A.3 Dimensi Kepuasan Pasien.....	11

A.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	13
B. Sistem Jaminan Sosial Nasional	14
B.1 Asas, Tujuan dan Prinsip.....	14
B.2 Kepesertaan dan Iuran	15
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	16
C.1 Tugas dan Fungsi	16
D. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
D.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
D.2 Dimensi Mutu Pelayanan	18
E. Rawat Jalan	21
E.1 Pengertian Rawat Jalan.....	21
E.2 Prosedur Pelayanan Rawat Jalan	22
E.3 Menjaga Mutu Pelayanan Rawat Jalan.....	23
E.4 Kepmenkes No 129 Tahun 2008	25
F. Rumah Sakit.....	26
F.1 Pengertian Rumah Sakit	26
F.2 Fungsi Rumah Sakit.....	27
G. Kerangka Teori	27
BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN	
HIPOTESIS	29
A. Kerangka Konsep	29
B. Definisi Operasional	30
C. Hipotesis	32
BAB IV METODE PENELITIAN	33
A. Disain Penelitian	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Pengolahan Data	36
G. Penyajian dan Analisis Data	37
BAB V HASIL PENELITIAN	43

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Bhakti Asih	43
A.1 Sejarah Rumah Sakit Bhakti Asih.....	43
A.2 Lokasi.....	44
A.3 Visi, Misi, dan Motto RS Bhakti Asih	44
A.4 Struktur Organisasi RS Bhakti Asih	44
A.5 Pelayanan dan Fasilitas di RS Bhakti Asih	46
A.6 Sumber Daya Kesehatan	47
B. Hasil Univariat	48
B.1 Karakteristik Responden.....	48
B.1.a Jenis Kelamin Responden	48
B.1.b Tingkat Pendidikan Responden.....	49
B.1.c Jenis Pekerjaan Responden	50
B.2 Tingkat Harapan dan Penilaian Kinerja.....	51
B.3 Tingkat Kepuasan Pasien.....	59
C. Diagram Kartesius.....	60
C.4.1 Fasilitas Fisik.....	61
C.4.2 Keandalan	64
C.4.3 Responsivitas	67
C.4.4 Jaminan.....	70
C.4.5 Empati	73
C.5 Kepuasan Pasien	76
D. Analisis Bivariat.....	76
D.1 Perbandingan Harapan pada Aspek Fasilitas Fisik Antara Pasien BPJS dan non BPJS.....	77
D.2 Perbandingan Harapan Pada Aspek Keandalan Antara Pasien BPJS dan non BPJS.....	77
D.3 Perbandingan Harapan Pada Aspek Responsivitas Antara Pasien BPJS dan non BPJS.....	77
D.4 Perbandingan Harapan Pada Aspek Jaminan Antara Pasien BPJS dan non BPJS	78
D.5 Perbandingan Harapan Pada Aspek Empti Antara Pasien BPJS dan non BPJS	78

D.6 Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS.....	79
D.7 Rekapitulasi Hasil Analisis Bivariat.....	79
BAB VI PEMBAHASAN.....	81
A. Keterbatasan Penelitian	81
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
B.1 Jenis Kelamin Responden.....	82
B.2 Tingkat Pendidikan Responden	83
B.3 Pekerjaan Responden.....	83
B.4 Tingkat Harapan Pasien.....	84
B.5 Tingkat Penilaian Kinerja.....	85
B.6 Tingkat Kepuasan Pasien.....	86
B.7 Perbedaan Kepuasan Pasien	87
B.8 Diagram Kartesius	88
A. Fasilitas Fisik.....	89
B. Keandalan	90
C. Responsivitas	90
D. Jaminan.....	91
E. Empati	91
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
A. Simpulan.....	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Kunjungan pasien Tahun 2015-2017.....	4
2.1 Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan	25
3.1 Definisi Operasional	30
5.1 Sumber Daya Kesehatan	47
5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Antara Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	48
5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Antara Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	49
5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Antara Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	50
5.5 Distribusi Berdasarkan Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	51
5.6 Distribusi Berdasarkan Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	55
5.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	59
5.8 Bobot skor Harapan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Dimensi Fasilitas Fisik Pasien BPJS dan non BPJS di Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	61
5.9 Perhitungan Sumbu X (Penilaian Kinerja) dan sumbu Y (Harapan) Aspek Fasilitas Fisik Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	62
5.10 Bobot skor Harapan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Aspek Kehandalan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018..	64
5.11 Perhitungan Sumbu X (Penilaian Kinerja) dan sumbu Y (Harapan) Aspek Kehandalan Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018..	65
5.12 Bobot skor Harapan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Aspek Responsivitas Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018...	67

5.13 Perhitungan Sumbu X (Penilaian Kinerja) dan sumbu Y (Harapan) Aspek Responsivitas Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	68
5.14 Bobot skor Harapan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Aspek Jaminan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	70
5.15 Perhitungan Sumbu X (Penilaian Kinerja) dan sumbu Y (Harapan) Aspek jaminan Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	71
5.16 Bobot skor Harapan dan Penilaian Kinerja Pelayanan Aspek Empati Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	73
5.17 Perhitungan Sumbu X (Penilaian Kinerja) dan sumbu Y (Harapan) Aspek Empati Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	74
5.18 Tabel 5.18 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	76
5.19 Distribusi Rata-rata Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien Pada Aspek Fasilitas Fisik di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.....	77
5.20 Distribusi Rata-rata Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien Pada Aspek Keandalan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	77
5.21 Distribusi Rata-rata Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien Pada Aspek Responsivitas di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	78
5.22 Distribusi Rata-rata Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien Pada Aspek Jaminan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	78
5.23 Distribusi Rata-rata Harapan dan Penilaian Kinerja Pasien Pada Aspek Empati di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	79
5.24 Distribusi Rata-rata Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	79
5.25 Rekapitulasi Hasil Analisis Bivariat.....	80

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori.....	28
3.1. Kerangka Konsep	29
5.1 Bagan Struktur Organisasi RS Bhakti Asih	47



DAFTAR DIAGRAM

No. Diagram	Halaman
5.1 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	49
5.2 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir Pasien BPJS dan non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	50
5.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	51
5.4 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	60
5.5 Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Kinerja Pelayanan Pada Aspek Fasilitas Fisik Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	63
5.6 Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Kinerja Pelayanan Pada Aspek Kehandalan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	66
5.7 Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Kinerja Pelayanan Pada Aspek Responsivitas Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	69
5.8 Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Kinerja Pelayanan Pada Aspek Jaminan Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	72
5.9 Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Kinerja Pelayanan Pada Aspek Empati Pasien BPJS dan non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Menjadi Responden (Informed Consent)

Lampiran 2 Lembar Kuesioner

Lampiran 3 Lembar Output Hasil Pengolahan Kuesioner

Lampiran 4 Permohonan Izin Pengambilan Data

Lampiran 5 Surat Balasan Permohonan Izin Pengambilan Data

Lampiran 6 Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 7 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 8 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan tersebut merupakan upaya seluruh potensi bangsa Indonesia bagi masyarakat, swasta, maupun pemerintah (Depkes RI, 2017).

Pelayanan kesehatan dijamin langsung oleh asuransi kesehatan, di Indonesia ada berbagai macam asuransi kesehatan yakni: ASKES, Jamkesos, Jamkesda, Jamsostek dan lain sebagainya. Asuransi kesehatan ASKES biasanya digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS), asuransi kesehatan lainnya biasanya digunakan oleh Non PNS walaupun tidak menutup kemungkinan PNS menggunakan asuransi kesehatan selain ASKES ataupun sebaliknya (Annisa, 2016).

Mulai tanggal 1 Januari 2014, Indonesia melakukan perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam Undang Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN), dimana seluruh rakyat Indonesia secara bertahap mulai tahun 2014 sampai dengan 2019 akan ditanggung biaya kesehatannya. Adapun penyelenggara jaminan kesehatan nasional ini diatur dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS) (Kemenkes RI, 2012).

BPJS Kesehatan merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa (Annisa, 2016). Banyak manfaat yang didapatkan oleh BPJS membuat banyak masyarakat Indonesia yang menjadi peserta BPJS . Peserta BPJS di tahun 2014 sebanyak 133,4 juta jiwa kemudian bertambah ditahun 2015 sebanyak 168 juta jiwa (Handayani dan Rossiana, 2015). Di tempat

pendaftaran rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, di tempat pendaftaran pasien terdapat dua jenis pendaftaran yaitu pasien umum dan pasien dengan jaminan, salah satunya BPJS (Budi, 2011).

Asuransi kesehatan nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia adalah bagian dari sistem Ansuransi Nasional (SJSN) yang disenggarakan melalui mekanisme Jaminan Kesehatan Sosial yang diperlukan (wajib) (Dewi dkk, 2016). Akan tetapi masih banyak pula pasien yang belum menjadi pasien BPJS, pasien BPJS juga memiliki hak yang sama seperti pasien non BPJS. Pasien non BPJS merupakan pasien yang belum atau tidak memiliki BPJS untuk berobat ke pelayanan kesehatan secara gratis (Iztika, 2016). Peserta non BPJS kesehatan merupakan warga negara Indonesia yang belum mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak dan kewajiban yang sama untuk menjadi peserta BPJS. Beberapa orang hanya belum mengetahui keuntungan menjadi peserta BPJS (Iztika, 2016).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No 44, 2009). Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya (Maslina, 2011).

Permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, sehingga menuntut institusi pemberi pelayanan kesehatan (*health care provider*) untuk dapat menyadari pentingnya peningkatan mutu pelayanan, tidak hanya tanggap terhadap tuntutan masyarakat, tetapi juga karena semakin pesatnya persaingan pasar pelayanan kesehatan di Indonesia yang mendorong institusi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. (Muninjaya, 2012).

Institusi pelayanan kesehatan kesehatan yang bermutu akan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pengguna atau pasien, salah satu bentuk pengukuran mutu dari segi pengguna pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima, kepuasan pelanggan ialah mutu kepuasan (Muninjaya, 2013). Kepuasan pasien menurut (Rahmayanty, 2013) adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan dan semua jenis pelayanan kesehatan. Seperti salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Manfaat pengukuran kepuasan pasien bagi institusi pelayanan kesehatan yaitu kepuasan merupakan bagian dari mutu pelayanan, kepuasan berhubungan dengan pemasaran institusi pelayanan kesehatan, dan karena pasien yang puas akan memberitahu orang lain sehingga menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan tersebut, serta kepuasan berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan di institusi pelayanan tersebut (Sabarguna, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul *Patient Satisfaction with Primary Health Care – A Comparison between the Insured and Non-Insured under the National Health Insurance Policy in Ghana* atau kepuasan pasien dengan perawatan kesehatan utama-perbandingan antara bertanggung dan non bertanggung di bawah kesehatan nasional polis asuransi di Ghana menunjukkan bahwa proporsi yang lebih tinggi dari pasien yang diasuransikan puas dengan kualitas perawatan secara keseluruhan dibandingkan dengan yang tidak diasuransikan.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian di RSP AU dr. Hardjolukito diketahui bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS mengenai aspek-aspek kepuasan yakni aspek kehandalan terdapat

nilai rentang 53,16, aspek ketanggapan terdapat nilai rentang 31,26, aspek jaminan terdapat nilai rentang 35,5, aspek sikap dan penampilan terdapat nilai rentang 60,68, aspek peduli terdapat nilai rentang 45,71 (Annisa, 2016). Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri diketahui bahwa rerata tingkat kepuasan pasien BPJS 66,62 sedangkan pada pasien Umum atau pasien Non BPJS sebesar 106,14. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rerata skor tingkat kepuasan pasien BPJS lebih rendah dibanding dengan pasien Non BPJS (Sari, 2015).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan di tiap-tiap rumah sakit perlu ditingkatkan agar pasien merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan kesehatan yang telah ada. banyaknya pelayanan kesehatan tentunya membuat pasien memiliki banyak pilihan untuk berobat. Salah satu rumah sakit yang berada di Tangerang yaitu Rumah Sakit Bhakti Asih. Rumah Sakit Bhakti Asih memiliki banyak klinik dan fasilitas, dengan demikian tentunya banyak pasien yang datang dan pergi untuk berobat. Berikut jumlah kunjungan pasien BPJS dan Non BPJS pada unit rawat jalan di RS Bhakti Asih Tangerang.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan pasien bulan Januari-Mei 2018

Bulan	BPJS	Non BPJS	Jumlah
Januari	13.920	4.619	18.619
Februari	11.780	5.476	17.256
Maret	12.917	6.068	18.985
April	12.920	5.606	18.526
Mei	12.665	5.186	17.851
Jumlah	64.202	26.955	91.157

Sumber : Rekam Medik RS Bhakti Asih Tangerang

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa pada bulan Januari hingga Mei pasien BPJS sebanyak 64.202, sedangkan pasien Non BPJS sebanyak 26.955 pasien. Jumlah pasien yang banyak tersebut tentunya menuntut RS Bhakti Asih untuk mengedepankan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kepuasan menunjukkan bahwa apa yang dirasakan pasien sesuai dengan yang diharapkan atas pelayanan yang diterimanya. Namun pada kenyataannya, masih terdapat keluhan dari pasien khususnya pengguna BPJS mengenai pelayanan yang diberikan di RS Bhakti Asih Tangerang.

Selain hal tersebut, hasil dari studi pendahuluan bahwa di RS Bhakti Asih Tangerang keluhan menunjukkan ketidaksesuaian apa yang dirasakan dengan

apa yang diharapkan pasien. Keluhan yang disampaikan pasien pada petugas kesehatan diantaranya mengenai lamanya pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang lama lebih sering dirasakan oleh pasien pengguna BPJS, meskipun pasien Non BPJS juga pernah mengalami pelayanan yang lama. Pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari petugas medis, baik itu konsultasi maupun mengantri obat. Lamanya pelayanan tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang memanfaatkan BPJS untuk berobat, sedangkan petugas kesehatan yang ada masih terbatas sehingga pelayanan yang dapat diberikan sebatas pada jumlah petugas yang ada dan menyebabkan antrian panjang tidak dapat terhindarkan. Antrian panjang terjadi pada bagian pendaftaran, bagian pemeriksaan dan pada bagian penebusan obat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perbandingan kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan antara pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pasien Non BPJS di Rumah Sakit Bhakti Asih Tahun 2018, dimana penelitian ini dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit Bhakti Asih, sehingga mampu dijadikan sebagai bahan evaluasi kepuasan pasien dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang bermutu harus dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam era JKN ini tidak hanya masyarakat yang mampu membayar iuran melainkan juga masyarakat yang tidak mampu membayar iuran (dibayarkan oleh pemerintah). Di Rumah Sakit Bhakti Asih dengan banyaknya pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan mengakibatkan pasien harus membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu ruang tunggu yang tersedia belum mampu menampung seluruh pasien yang ingin berobat di Rumah Sakit Bhakti Asih.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

C.3 Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbandingan kepuasan pasien peserta Badan penyelenggara jaminan kesehatan sosial (BPJS) dengan pasien Non BPJS berdasarkan mutu pelayanan unit rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.

C.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui karakteristik responden (jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) berdasarkan anggota BPJS dan Non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.
2. Diketahui harapan dan penilaian kinerja pelayanan berdasarkan keanggotaan BPJS dan Non BPJS di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.
3. Diketahui gambaran diagram kartesius berdasarkan aspek fasilitas fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berdasarkan mutu pelayanan unit rawat jalan di RS Bhakti Asih Tangerang Tahun 2018.
4. Diketahui kepuasan pasien berdasarkan keanggotaan BPJS dan Non BPJS.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

D.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS pada mutu pelayanan unit rawat jalan pada rumah sakit. Maka rumah sakit dapat memanfaatkan hasil kajian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan agar dapat menjadi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS bagi pihak Rumah Sakit.

D.2 Bagi FIKes UHAMKA

1. Terlaksananya salah satu dari upaya untuk mengimplementasikan Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah yaitu, akademik, penelitian, pengabdian masyarakat, dan AL-Islam dan Kemuhammadiyah.

2. Terbinanya suatu jaringan kerja sama yang berkelanjutan dengan institusi tempat penelitian dalam upaya meningkatkan keterkaitan dan kesepadaan antara substansi akademik dengan kompetensi sumber daya manusia yang kompetitif dan dibutuhkan dalam pengembangan kesehatan masyarakat.
3. Menjadi bahan tambahan studi kepustakaan sehingga dapat digunakan sebagai salah satu bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.

D.3 Bagi Peneliti

1. Penelitian melalui pengamatan dan keterlibatan secara langsung dalam sebuah organisasi sehingga diperoleh perbandingan antara pengetahuan secara teori dengan pelaksanaan secara langsung dilapangan.
2. Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja dilapangan di kemudian hari.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain studi *cross sectional*, aspek yang diteliti yaitu indikator dimensi mutu pelayanan (Fasilitas fisik, Keandalan, Responsivitas, Jaminan, dan Empati) antara pasien Badan penyelenggara jamianan sosial (BPJS) dengan pasien Non BPJS. Data yang diambil meliputi data primer berupa pembagian kuesioner kepada pasien BPJS dan pasien Non BPJS serta data sekunder berupa profil data Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang, data kunjungan pasien dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, Z.O. (2016). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul*. Skripsi: Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Achmad, Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Kota Tangerang Tahun 2013*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arief, B. M. (2015). *Sistem Jaminan Sosial Nasional Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*. Grup Pemasaran BPJS Kesehatan
- Ariningtyas, Y. A. (2017). *Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS dan Non BPJS*. Tesis. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Anggraini, T. (2015). *Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Antara Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan Pasien Umum Di Puskesmas Parung Panjang Bogor Tahun 2015*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
- Azwar, A. (2010). *Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Budi, S. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Bungin, B. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikatif Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada media group.
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Aspek Stabilitasnya*. Jakarta: Erlangga

Chairunnisa, M. P. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, Vol. 13 No 1, Januari 2017.

Dewi, dkk. (2016). *The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service*. International Journal of Public Health Science (IJPHS), Vol.5 No 1, March 2016.

Fatima, D. (2015). *Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes dan Pasien JAMKESMAS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP DR.Kariadi Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro.

Fenny, dkk. (2014). *Patient Satisfaction with Primary Health Care – A Comparison between the Insured and Non-Insured under the National Health Insurance Policy in Ghana*. Global Journal of Health Science, Vol. 6 No 4, 2014.

Hamidiyah, A, (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Diklinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Handayani, I., dan Rossiana, G., (2015). *Akhir Tahun, Peserta BPJS Kesehatan jadi 168 Juta*. Diakses dari <http://www.beritasatu.com> pada 18 Desember 2018.

Husnati, dkk. (2016). *Perbandingan Kepuasan Pasien Eks ASKES dan Non-ASKES di Puskesmas pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional*. JSK, Vol 1, No 3

Imron, M (2010). *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. Jakarta: Sagung seto

Iztika, R. (2016). *Tingkat Kualitas Pelayanan Obat Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS Di RSUD Muhammadiyah Gampang*. Thesis: Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Machdum, S. V. (2013). *Jaminan Sosial di Indonesia*. P3DI.

Maslina, V. H. (2011). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS. Zahirah Jakarta*. Skripsi. Depok: FKMUI.

Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Depkes, (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Musdalifah, dkk (2016). *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien JKN Dan Umum DI RSUD Bantaeng Tahun 2015*. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, Vol. 05, No 1.

Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pertiwi, A. A.N. (2016). *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 18, No 2.

Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Prdita, dkk. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri Tahun 2013*. Jurnal Rekam Medis, ISSN 1979-9551, Vol. VI. No 1, Maret 2013, Hal 90-101.

Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Logality*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratnaningsih, dkk. (2013). *Jaminan Sosial Di Indonesia*. Jakarta: Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3D1) Sekretariat Jenderal DPR Republik Indonesia.

Riska, D.S. (2016). *Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS Dan Non BPJS Di RSUD I.A. Moeis Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Vol. 4, No 1

Sabarguna, B. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Saifuddin, A. B. (2016). *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.

Sampeluna, dkk. (2013). *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Laki Padada Kabupaten Tana Toraja*. Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 22-28.

Sari, P. Ambar. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum RSUD DR. Soediran Mangun Sumarmo Wonogiri*.

Satrianegara, dkk. (2015). *Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015*. Public Health Science Journal, Vol 7, No2, Juli-Desember 2015.

Siregar, S. (2014). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sondari, Aer. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Rumah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Universitas Negri Semarang.

Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyorini, Purwanta. (2011). *Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah dan Swasta di Kabupaten Sleman*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. Vol. 5, No 4, Februari 2011.

Sumarni, Dede. (2017). *Kepuasan BPJS di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta Tahun 2017*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Republik Indonesia. *No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id> Diakses Pada 7 Januari 2018 Pukul 23.16 WIB

Uyanto, Stanislaus. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

_____. *Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

Yuliadi, Erlan. (2012). *Perbedaan Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Antara Pasien Pengguna Jamkesmas dan Pasien Umum Di RSUD Wates Kulon Progo*.