

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PADANG BULAN
TAHUN 2018**

TESIS

OLEH :

ELVIRA HAYATI
1602011201



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PADANG BULAN
TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M) Pada
Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia**

OLEH :

**ELVIRA HAYATI
1602011201**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS
PADANG BULAN TAHUN 2018**
Nama Mahasiswa : **ELVIRA HAYATI**
NIM : **1602011201**
Minat Studi : **S2 KMPK**

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

Tri Niswati Utami, Dr., M.Kes

Nur Aini, S.Pd., M.Kes

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,**

(Dr.Ayi Darmana,M.Si)

Telah diuji pada tanggal : 24 Oktober 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Tri Niswati Utami, Dr., M.Kes

Anggota : 1. Nur Aini, S.Pd., M.Kes
2. Dr.NS. Aisyah Simanjorang, M.Kes
3. Dr.IR. Zuraidah Nasution, M.Kes

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institute Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penulisan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Medan, 24 Oktober 2018
Yang membuat pernyataan

ELVIRA HAYATI
1602011201

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY WITH BPJS PATIENT SATISFACTION IN PADANG BULAN MEDICAL HEALTH CENTER 2018

**ELVIRA HAYATI
1602011201**

Users of health care services at the medical health centre demand quality services not only concerning the recovery of physical illness but also the satisfaction of the attitudes, knowledge and skills of officers in providing services and the availability of adequate facilities and infrastructure that can provide comfort. With the increasing quality of service, the service function at the puskesmas needs to be improved to be more effective and efficient and to give satisfaction to patients and the community.

This study aims to see the effect of service quality with patient satisfaction BPJS services in Padang Bulan Medan Health Center (administrative services, doctors, nurses, medicines and infrastructure). The population in this study were 220 patients of BPJS and the sample of the study were 142 patients, sampling technique with random sampling, data collection using questionnaires and data analysis using Chi Square test.

The results showed that there was a relationship between the quality of administrative services and patient satisfaction with p value = $0.001 < 0.05$, there was a relationship between nurse service quality and patient satisfaction with a value of $p = 0.017 < 0.05$, there was a relationship between drug quality and patient satisfaction with $p = 0.003 < 0.05$, there is a relationship between the quality of facilities and infrastructure with patient satisfaction with $p = 0.001 < 0.05$. It is recommended to the health center should be able to further improve health services, especially doctor services that prove patients are not satisfied with the doctor's services. To the local Health Office, you should be able to evaluate the performance of health workers in the puskesmas, especially the Padang Bulan Medan health center.

Keywords : Service Quality, patient satisfaction.

Library : 43 (1997-2014)

ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PADANG BULAN MEDAN TAHUN 2018

ELVIRA HAYATI
1602011201

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien layanan BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan (pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat dan sarana prasarana). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 220 pasien BPJS dan yang menjadi sampel penelitian sebanyak 142 pasien, teknik pengambilan sampel dengan random sampling, Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan analisa data dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ Value} = 0.001 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho = 0.017 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan obat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.003 < 0.05$, ada hubungan mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien dengan $p = 0.001 < 0.05$. Disarankan kepada pihak puskesmas hendaknya dapat lebih meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan dokter yang membuktikan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter. Kepada pihak Dinas Kesehatan setempat hendaknya dapat melakukan evaluasi kinerja tenaga kesehatan di lingkungan puskesmas khususnya puskesmas Padang Bulan Medan.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, kepuasan pasien.

Pustaka : 43 (1997-2014)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hidayah-Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat serta salam taklupa penulis sampaikan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti pada saat ini.

Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk program magister pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Studi Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Helvetia Medan.

Banyak pihak yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan maupun motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Ibu Tri Niswati, Dr., M.Kes selaku Pembimbing 1 dan Ibu Nur Aini, S.Pd., M.Kes, selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi mulai dari penulisan Proposal hingga hingga selesainya penulisan tesis ini. Selain itu, ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, MSc.,M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, SE, S.Kom, M.M., M.Kes, selaku Ketua Yayasan Helvetia
3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Anto, S.K.M, M.Kes., M.M. Selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan
6. Tri Niswati Utami Dr., M.Kes selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan pada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Nur Aini, S.Pd., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan pada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Dr.NS. Aisyah Simanjorang, M.Kes, selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.
9. Dr.IR. Zuraidah Nasution, M.Kes, selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.
10. Seluruh Dosen dan staf Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah ikut membantu penulis dalam bidang administrasi demi kelancaran penyusunan tesis ini.

11. drg. Sufania, selaku Kepala UPT Puskesmas Padang Bulan yang telah memberikan izin penelitian.
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pendidikan yang penulis jalankan. Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhir kata penulis harapkan agar tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Semoga Allah selalu memberikan kasih dan sayang serta rahmat-Nya, amin.

Medan, 14 Oktober 2018
Penulis

Elvira Hayati

RIWAYAT HIDUP

Elvira Hayati lahir di Medan, pada tanggal 02 Februari 1985 anak ke 5 dari 5 bersaudara dari pasangan ayahanda tercinta H. Yusdianto dan Ibunda Hj. Sumarni Lubis. Penulis tinggal di Jalan Rakyat, Medan Perjuangan Kota Medan.

Pendidikan formal yang telah dijalani oleh penulis di SMA Negeri 1 Deli Serdang dari tahun 2001-2003. Kemudian melanjutkan pendidikan di Akademi Kebidanan AKBID PAL Langkat Tahun 2003-2006. Penulis kemudian melanjutkan Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat di STIKes Sumatera Utara Tahun 2010-2012. Penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan pada tahun 2017 sampai sekarang.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI TESIS	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	8
2.2. Telaah Teori	11
2.2.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	11
2.2.2. Puskesmas	14
2.2.3. Kepuasan Pasien	18
2.2.4. Mutu Pelayanan	30
2.3. Landasan Teori	39
2.4. Kerangka Konsep	39
2.5. Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Desain Penelitian.....	41
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2.1. Lokasi Penelitian	41
3.2.2. Waktu Penelitian	41
3.3. Populasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi Penelitian	42
3.3.2. Sampel Penelitian	42
3.4. Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1. Jenis Data	43
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	44

3.4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.5.	Variabel dan Definisi Operasional	49
3.5.1.	Variabel Penelitian	49
3.5.2.	Defenisi Operasional	42
3.6.	Metode Pengukuran	51
3.7.	Metode Pengolahan Data	52
3.8.	Analisa Data	53
3.8.1.	Analisis Univariat.....	53
3.8.2.	Analisis Bivariat.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	55
4.1.	Lokasi Penelitian	55
4.1.1.	Sarana Prasarana	55
4.1.2.	Kondisi Geografis Lokasi	56
4.2.	Hasil Penelitian	57
4.2.1.	Karakteristik Pasien BPJS	57
4.2.2.	Analisa Univariat	58
4.2.3.	Analisa Bivariat	61
4.2.4.	Analisa Multivariat	67
BAB V	PEMBAHASAN	71
5.1.	Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	71
5.2.	Pengaruh Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	73
5.3.	Pengaruh Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	74
5.4.	Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS	79
5.5.	Pelayanan Sarana dengan Kepuasan Pasien BPJS	80
5.6.	Keterbatasan Penelitian	83
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran	85
	DAFTAR PUSTAKA	86
	LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Teori	39
Gambar 2.2.	Kerangka Konsep	40

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 3.1.	Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Administrasi.....	46
Tabel 3.2	.Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Dokter	46
Tabel 3.3	.Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Perawat	47
Tabel 3.4.	Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Obat	47
Tabel 3.5.	Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Sarana	47
Tabel 3.6.	Hasil Analisis Validitas Variabel Pelayanan Kepuasan Pasien ..	48
Tabel 3.7.	Hasil Analisis Reliabilitas Variabel Pelayanan Administrasi Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Obat, Pelayanan Sarana dan Kepuasan Pasien	49
Tabel 3.8.	Aspek Pengukuran Variabel Penelitian	51
Tabel 4.1.	Karakteristik Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan	57
Tabel 4.2.	Distribusi Pelayanan Administrasi Terhadap Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	58
Tabel 4.3.	Distribusi Pelayanan Dokter Terhadap Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	59
Tabel 4.4.	Distribusi Pelayanan Perawat Terhadap Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	59
Tabel 4.5.	Distribusi Pelayanan Obat Terhadap Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	60
Tabel 4.6.	Distribusi Pelayanan Sarana Terhadap Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	61
Tabel 4.7.	Distribusi Kepuasan Pasien BPJS di Puseksmas Padang Bulan Medan Tahun 2018	61
Tabel 4.8.	Analisis Mutu Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018	62
Tabel 4.9.	Analisis Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018.....	63
Tabel 4.10.	Analisis Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018.....	64
Tabel 4.11.	Analisis Mutu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018	65
Tabel 4.12.	Analisis Mutu Pelayanan Saraba dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018.....	66
Tabel 4.13.	Hasil Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Logistik Berganda Berdasarkan Analisis Bivariat ..	68
Tabel 4.14.	Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Pertama.....	68
Tabel 4.15.	Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Kedua.....	69

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2	Master Data Uji Validitas	92
Lampiran 3	Master Data Penelitian	94
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	97
Lampiran 5	Hasil Output Penelitian	99
Lampiran 6	Surat Survei Awal	101
Lampiran 7	Surat Uji Validitas	102
Lampiran 8	Surat Balasan Uji Validitas	103
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian	104
Lampiran 10	Surat Balasan Izin Penelitian	105
Lampiran 11	Lembar Revisi	106
Lampiran 12	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	107
Lampiran 13	Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	108
Lampiran 14	Dokumentasi	109