

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DENGAN NON-JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL DI RAWAT INAP BEDAH RUMAH SAKIT ISLAM IBNU
SINA SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT**



ERWAN BARDAM
1121219042

**PASCA SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DENGAN NON-JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL DI RAWAT INAP BEDAH RUMAH SAKIT ISLAM IBNU
SINA SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT**



**PASCASARJANA PROGRAM
STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional dengan Non-Jaminan Kesehatan Nasional Di Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat

Nama : ERWAN BARDAM

No. BP : 1121219042

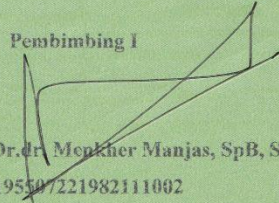
Program Studi : Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat

Tesis ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji ujian akhir Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang dan dinyatakan Lulus pada tanggal 31 Juli 2017

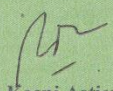
Menyetujui,

Komisi Pembimbing


Pembimbing I


Prof. Dr. dr. Menkher Manjas, SpB, SpOT, FICS
NIP. 195507221982111002

Pembimbing II


dr. Adila Kasni Astiena, MARS
NIP. 197605302003122001

Ketua Program Studi Pascasarjana S2
Kesehatan Masyarakat


dr. Hardisman, MHID, Dr PH (Med)

Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Andalas


Dr. dr. H. Wirnsma Arif Harahap, SpB(K)Onk

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DENGAN NON-JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DI RAWAT INAP BEDAH
RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA
SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT

ERWAN BARDAM
No. BP. 1121219042

Tesis ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tesis peminatan
Magister Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang pada tanggal 31 Juli 2017 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Sidang

dr. Firdawati, M.Kes, Ph.D

Penguji I

Dr.dr. Edison, MPH

Penguji II

Dr.dr. Yuniar Lestari, M.Kes

Penguji III

Dr. Yunier Salim, MARS

Padang, 30 Juli 2017

Ketua Program Studi Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

dr. Hardisman, M.HD, Dr PH (Med)

ABSTRAK

Berdasarkan peraturan Presiden nomor 12 tahun 2013 bahwa semua rumah sakit harus bekerjasama dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Rumah sakit harus melayani pasien yang berasal dari program JKN dan Non-JKN. Tingkat kepuasan pasien berfungsi sebagai perbedaan antara penampilan pelayanan kesehatan yang diterima pasien dengan yang seharusnya diterima pasien. Melalui lima dimensi pokok yang berkaitan dengan mutu pelayanan jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) akan dilihat penyebab turunnya angka tindakan operasi dan banyaknya pasien rawat inap bedah yang ditolak di RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat variabel – variabel apa saja yang berperan terhadap kepuasan pasien serta implikasi strategis hasil penelitian terhadap peningkatan kepuasan JKN dan Non JKN di Rawat Inap Bedah Rumah sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Simpang Empat. Jenis penelitian menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dengan total *sampling* 50 pasien JKN dan 50 pasien Non-JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian kepuasan terhadap dimensi mutu antara pasien JKN dan Non-JKN (p value $>0,05$), analisis *Importance Performance Matrix* (IPA) RSI Ibnu Sina Simpang Empat berada pada posisi kuadran A (prioritas utama) terhadap 6 atribut dimensi mutu, *Customer Satisfaction Index* (CSI) 82,59% pasien merasa sangat puas terhadap keseluruhan pelayanan rawat inap pasien bedah, dengan *gap analysis* berada pada posisi baik antara harapan dan kinerja ($gap = -0,48$).

Kata Kunci : program JKN dan Non JKN, Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu.



ABSTRACT

Under Presidential Regulation No. 12 of 2013 all hospitals must be accompanied by the National Health Insurance (JKN) program. All hospitals must serve all patients from JKN and Non JKN programs equally. The function of patient satisfaction level is to see the difference between the appearance of health services received by patients and what it should. With five-dimensional quality of services reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence (tangibles) we will see why the number of surgery decline and many surgical cancel. Therefore, this research can be done to see what variables that have role to patient satisfaction and strategic implication of research result to increase satisfaction of JKN and Non JKN at Surgical Hospital of Islamic Hospital (RSI) of Ibnu Sina Simpang Empat. This study used quantitative study with cross sectional study approach with total sampling of 50 JKN patients and 50 Non JKN patients. The result of the research shows that there is no difference of satisfaction assessment to the dimension between JKN and Non JKN patient (p value $> 0,05$), analysis of Important Performance Meaning (IPA) of RSI Ibnu Sina Simpang Empat is in quadrant A position (main main) to 6 dimension attribute quality, Customer Satisfaction Index (CSI) 82.59% of patients feel very satisfied with overall surgical hospitalization, with gap analysis being in good position between expectation and performance (gap = -0.48).

Keywords: program JKN and Non JKN, Patient Satisfaction, Quality Dimension.



PERNYATAN KEASLIAN

Dengan ini saya, nama : Erwan Bardam yang beralamat di Jalan Seberang Padang Utara I No. 4, Kelurahan Seberang Padang Kecamatan Padang Selatan Kota Padang, menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik 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 dicantumkan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.



Padang, 30 Juli 2017

Penulis

Erwan Bardam