

**KEPUASAN PASIEN BPJS NON PBI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROVIDER  
TINGKAT PERTAMA DOKTER KELUARGA DI KECAMATAN LAWEYAN KOTAMADYA  
SURAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh:  
**TITIK NURUL HIDAYAH**  
NIM : P 100120032

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**

## NOTA PEMBIMBING

Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak., MARS  
Drs. Ahmad Mardalis, SE, M.B.A  
Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal : Tesis Saudari Titik Nurul Hidayah

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Magister manajemen  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Assalaamu'alaikum warrahmatullaahi wabarokaatuh*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudari :

Nama : Titik Nurul Hidayah  
NIM : P 100 120 032  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Kepuasan Pasien BPJS NON PBI Terhadap Kualitas  
Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di  
Kecamatan Laweyan Kotamadya SURAKARTA

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Wassalaamu'alaikum warrahmatullaahi wabarokaatuh*

Pembimbing II



Drs. Ahmad Mardalis, SE, M.B.A

Surakarta, Februari 2015  
Pembimbing I



Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak., MARS

**TESIS BERJUDUL**  
**KEPUASAN PASIEN BPJS NON PBI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PROVIDER TINGKAT PERTAMA DOKTER KELUARGA  
DI KECAMATAN LAWEYAN KOTAMADYA SURAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**TITIK NURUL HIDAYAH**

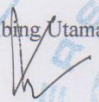
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 4 Maret 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing Utama

  
.....  
**Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak., MARS**

Anggota Dewan Penguji Lain

  
.....  
**Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D**

Pembimbing Pendamping I

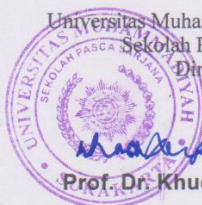
  
.....  
**Drs. Ahmad Mardalis, MBA**

Pembimbing Pendamping II

.....

Surakarta, 27 Maret 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Sekolah Pascasarjana  
Direktur,



**Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati**

#### PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Titik Nurul Hidayah  
NIM : P 100 120 032  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Kepuasan Pasien BPJS NON PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2015

Yang Membuat Pernyataan



Titik Nurul Hidayah

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertandatangan di bawah ini, saya

Nama : Titik Nurul Hidayah  
NIM : P 100 120 032  
Program/Jurusan : Pascasarjana / Magister Manajemen  
Jenis : Tesis  
Judul : Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima  
Bantuan Iuran (BPJS NON PBI) Terhadap Dimensi  
Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga Di Kecamatan  
Laweyan Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan / mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk *soft copy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, ...Februari 2015



Titik Nurul Hidayah

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Penyembuhan adalah masalah waktu, tetapi kadang-kadang juga soal peluang”

(Hippocrates)

“Ya Allah, sekiranya yang kulakukan ini baik bagiMu, kirimkanlah dan alirkanlah terus pahalanya untuk Kedua orang tuaku dan Guru-guruku”

(Titik Nurul Hidayah)

“Jika seorang meninggal dunia, maka putuslah amalannya kecuali tiga perkara yaitu: sedekah jariyah, ilmu yang memberi manfaat, dan doa anak yang sholeh”

(HR. Muslim no. 1631)

### **Tesis ini penulis persembahkan kepada :**

1. Almarhum / Almarhumah Bapak-Ibuku tercinta
2. Suami dan anak-anakku tercinta
3. Guru - guruku
4. Almamater
5. Seluruh karyawan Klinik dan Apotek Nurwina Husada
6. Semua keluarga besarku dan semua sahabatku

## ABSTRAK

Data kepuasan pasien sangat penting untuk memberi gambaran kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan sudah berjalan satu tahun dan perlu ada evaluasi pelaksanaannya di Provider Tingkat Pertama. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien BPJS Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) dan memaparkan adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS NON PBI di pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta. Desain penelitian ini deskriptif analitik dengan analisis kualitatif dan kuantitatif. Kuesioner pada 100 responden pasien BPJS NON PBI di Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Surakarta dengan skala Likert. Deskripsi tingkat kepuasan menggunakan analisa *Gap* yang digambarkan dalam diagram Kartesius. Penelitian pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan menggunakan uji regresi linier berganda, uji koefisiensi regresi. Hasil penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS NON PBI sudah terpenuhi tetapi ada satu atribut yang masuk Kuadran A yaitu waktu pelayanan yang harus lebih diperhatikan. Dimensi *empaty* memberikan tingkat kepuasan tertinggi dan *reliability* adalah dimensi yang tingkat kepuasannya terendah. Dimensi kualitas pelayanan: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Non PBI.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Dokter Keluarga BPJS Kesehatan

## ***ABSTRACT***

Information patient satisfaction is very important because it can be a description of the quality of care in the health service. National Health Insurance Program in Indonesia by BPJS Health, which has been running one year there should be an evaluation implementation in particular in the Provider of First Instance. This study aims to describe the level of patient satisfaction who pay BPJS health insurance contributions (BPJS NON PBI) and expose the influence of the dimensions of service quality on patient satisfaction BPJS NON PBI at family Physician in district Laweyan Surakarta. Methods used descriptive analytic with qualitative analysis and quantitative analysis. Using questionnaires 100 respondents of patient satisfaction BPJS NON PBI at family Physician in district Laweyan Surakarta with Likert scale. Analysis description the level of satisfaction using Gap analysis and described in the Cartesius diagram. Analysis influence the dimensions of service quality on patient satisfaction using multiple linear regression, regression coefficient test. Results is the level of patient satisfaction BPJS NON PBI at family Physician in district Laweyan Surakarta has been fulfilled but there is one attribute in Quadrant A namely time of service that must be considered. *Empaty* provide the highest level of satisfaction and the lowest level of satisfaction is *reliability*. The dimensions of service quality: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and *tangibles* has a significant relationship to client satisfaction BPJS Non PBI at family Physician in district Laweyan Surakarta.

***Keywords:*** *patient satisfaction, quality of service, Family Physician of BPJS Health*



## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum warrahmatullaahi wabarokaatuh*

Dengan mengucapkan puji syukur *Alhamdulillahirobbil'aalamiin* kehadiran Allah SWT atas segala kuasa, karunia dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : ***“Kepuasan Pasien BPJS NON PBI Terhadap Kualitas Pelayanan Provider Tingkat Pertama Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Kotamadya SURAKARTA”***

Tesis ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan baik yang berupa moril maupun materiil serta kerjasama berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof Dr. H. Bambang Setiaji M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH., M.Hum, Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Drs. M. Farid Wajdi, MM. Ph.D, Ketua Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah memberikan ijin penyusunan dan menjadi penguji tesis ini.
4. Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak., MARS, selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dan memberi dorongan sampai tesis ini terwujud.
5. Drs. Ahmad Mardalis, SE, M.B.A, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu membimbing, mengoreksi dan banyak memberikan masukan dan pengarahan hingga selesainya penulisan tesis ini.
6. dr. Agus Purwono MM, AAK., selaku Kepala kantor BPJS Surakarta, beserta staf atas ijin lokasi penelitian dan bantuannya dalam penyusunan tesis ini
7. Muzakar Isa, SE, M.Si, Dr.cd dan Herlina Dyah Kuswanti, SE, M.Si, Dr.cd yang telah meluangkan waktu memberikan pencerahan dalam olah data penelitian menggunakan SPSS.
8. Seluruh dosen pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen dan seluruh staf pengelola Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Ibu Ir. Suni Tuti yang telah banyak membantu dan Ibu Ana Wahyuni, S.Sos yang telah memberikan fasilitas dalam penyelesaian studi kepustakaan.
10. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu menjadi spirit sepanjang hidupku, semoga ini bisa menjadi amal yang pahalanya terus mengalir untuk Almarhum Beliau berdua

11. Suamiku tercinta, Ayah Agus Winarso, ST, SH, terima kasih atas cinta kasih dan dukungannya yang luar biasa.
12. Anak-anakku tersayang, Hasna Nurwina Syifa dan Guswinur Nabil Husada, semoga Bunda bisa menjadi contoh dan motivasi sepanjang hidup kalian untuk selalu semangat dalam menuntut ilmu.
13. Kakak-kakakku tercinta yang telah menjadi guru kehidupanku; Dr. H. Gusagis Khomanur Ngaziz, SH, M.Hum; H. Muh. Khoirul Anwar; Faridah S.N, SH, Sp.N; Dr. Ir. Djamalludin Harahab, SE, M.Si, terima kasih atas support dan bimbingannya untuk selalu semangat dalam menuntut ilmu.
14. Kawan-kawan seperjuangan “MM Ceria Angkatan 2013” yang sangat kompak dan saling mendukung selama masa perkuliahan.
15. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
16. Seluruh karyawan Klinik dan Apotek Nurwina Husada yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dengan doa-doa yang tulus untuk kelancaran tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga tesis ini bermanfaat bagi yang membacanya.

*Wassalamu’alaikum Warrahmatullaahi Wabarokaatuh*

Surakarta, Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TESIS .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKS .....	vii
<i>ABSTRACS</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7

	D. Tujuan Penelitian .....	8
	C. Manfaat Penelitian .....	9
	D. Sistematika Penulisan Tesis .....	11
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	13
	A. Landasan Teori .....	13
	1. Kepuasan Pelanggan .....	13
	2. Kualitas Pelayanan.....	18
	3. Dokter Keluarga .....	21
	4. BPJS Kesehatan .....	23
	B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
	C. Kerangka Teori Penelitian .....	41
	D. Hipotesis .....	42
BAB III.	METODE PENELITIAN .....	44
	A. Desain Penelitian .....	44
	B. Obyek dan Lokasi Penelitian .....	45
	C. Populasi dan Sampel .....	52
	D. Jenis Data Penelitian .....	55
	E. Tehnik Pengumpulan Data .....	56
	F. Definisi Operasional Variabel.....	57
	G. Pengukuran Variabel Penelitian .....	59
	H. Metode Analisis Data .....	56
	I. Tehnik Pengujian Kualitas Data .....	57

	J. Teknik Analisis Data .....	59
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	64
	A. Gambaran Tempat Penelitian .....	64
	B. Pelaksanaan Penelitian .....	72
	C. Uji Instrumen Penelitian .....	73
	D. Analisis Data Responden .....	77
	E. Saran Dan Tanggapan Responden .....	94
	F. Pembahasan .....	95
BAB V.	PENUTUP .....	105
	A. Kesimpulan .....	105
	B. Keterbatasan Penelitian.....	106
	C. Saran .....	107
	DAFTAR PUSTAKA .....	109
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah Responden Berdasarkan Angka Kunjungan Pasien di Dokter Keluarga Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta .....	48
Tabel 4.1 Jumlah Kapitasi Pasien Terdaftar Di Dokter Keluarga Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta.....	69
Tabel 4.2 Jumlah Kunjungan Pasien Di Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta.....	70
Tabel 4.3 Uji Validitas Butir Kualitas Pelayanan (X) .....	73
Tabel 4.4 Uji Validitas Butir Kepuasan Pasien (Y) .....	75
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan .....	76
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Usia .....	78
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	79
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Frekwensi Kunjungan.....	81
Tabel 4.12 Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	82
Tabel 4.13 Rangkuman Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Paired Sample t Test</i> Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 4.15 Model Summary Uji Regresi Linier .....	87

Tabel 4.16 Model Annova Uji Regresi Linier .....	88
Tabel 4.17 Coefficient Uji Regresi Linier.....	89
Tabel 4.18 Coefficient Uji Asumsi Multikolinieritas .....	91



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Kapitasi Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta.....	70
Gambar 4.2 Kunjungan Pasien Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta.....	71
Gambar 4.3 Kapitasi dan Kunjungan Pasien Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kotamadya Surakarta.....	71
Gambar 4.4 Diagram Cartesius Kepuasan pasien terhadap Kualitas Pelayanan .....	86
Gambar 4.5 Hasil Uji asumsi heteroskedastisitas dalam model regresi.....	92
Gambar 4.6 Hasil Uji asumsi Normalitas dalam model regresi .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Penelitian
- Lampiran 4 : Hasil Uji Statistik Penelitian

## DAFTAR SINGKATAN

1. ASKES : Asuransi Kesehatan
2. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. Faskes : Fasilitas Kesehatan
4. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
5. Jamsostek : Jaminan Sosial Tenaga Kerja
6. Jamkesmas : Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin
7. NON PBI : Bukan Penerima Bantuan Iuran
8. PBI : Penerima Bantuan Iuran
9. PPK I : Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama
10. PPK II : Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Kedua
11. PPK III : Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Ketiga