

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
ANTARA PESERTA BPJS KESEHATAN PBI DAN
NON PBI KELAS 3 RAWAT INAP DI RSUD
DR SURATNO GEMOLONG SRAGEN**



Disusun sebagai salah syarat menyelesaikan Program Studi Strata II pada Jurusan
Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh

Widodo

P100160018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN ANTARA
PESERTA BPJS KESEHATAN PBI DAN NON PBI KELAS 3
RAWAT INAP DI RSUD DR SURATNO GEMOLONG SRAGEN**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

WIDODO ,

P100160018

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh

Dosen Pembimbing I



DR. Dr Iwan Setiawan , Sp THT-KL

Dosen Pembimbing II



DR. Dr. Hari Wujoso, SpF, MM

HALAMAN PENGESAHAN

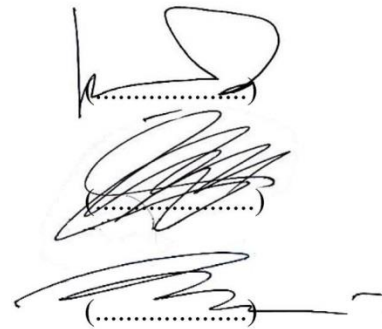
**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
ANTARA PESERTA BPJS KESEHATAN PBI DAN NON
PBI KELAS 3 RAWAT INAP DI RSUD DR SURATNO
GEMOLONG SRAGEN**

Oleh:
WIDODO
P100160018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari selasa, 16 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. dr. Iwan Setiawan, SpTHT-KL
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. dr. Hari Wujoso, SpF, MM
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Ihwan Susila, S.E.,M.M.,Ph.D.
(Anggota II Dewan Penguji)



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah dituli atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar perpustakaan.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta,Januari 2018

Penulis



WIDODO

P100160018

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
ANTARA PESERTA BPJS KESEHATAN PBI DAN
NON PBI KELAS 3 RAWAT INAP DI RSUD
DR SURATNO GEMOLONG SRAGEN**

ABSTRAK

Kemajuan suatu bangsa ditopang oleh sumber daya manusia yang kuat. Untuk mempunyai sumber daya manusia yang kuat ada tiga pilar utama yaitu : kesehatan, pendidikan, dan ekonomi. Kesehatan salah satu pilar banyak hambatan untuk mencapai derajat sehat yang optimal dan maksimal. Asuransi merupakan upaya pembiayaan bidang kesehatan untuk mengatasi hambatannya. BPJS kesehatan adalah upaya strategis untuk mencapai pembiayaan di bidang kesehatan, terutama untuk kelompok masyarakat miskin dan tidak mampu. Kelompok ini BPJS kesehatan banyak membiayai di kelas tiga baik PBI dan non PBI. Dengan pelayanan yang responsiveness, reliability, ansurance, emphaty dan tangibility maka kualitas pelayanan kesehatan bisa mencapai derajat kesehatan yang optimal dan maksimal.

Pada penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif observasi random sampling dan crosssectional dengan menggunakan kuisioner dengan skala likert dengan uji validalitas dan reliabilitas ,uji asumsi klasik normalitas,outlier dan homogenitas.untuk analisis data memakai compare mean t test

Hasil dari analisis data dengan H_0 ;perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara peserta BPJS kesehatan PBI dan non PBI kelas 3 rawat inap RSUD dr Suratno Gemolong Sragen . Hasil data dengan program SPSS didapatkan 0,239 . Angka signifikan lebih dari 0,05 ,sehingga $H_0 > 0,05$ sehingga hipotesis diterima,Simpulannya adalah ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara peserta BPJS peserta bantu iur (PBI) dan non PBI kelas 3 rawat inap RSUD dr Suratno Gemoong ,Sragen.

Kata kunci: sumber daya manusia, kesehatan, PBI, non PBI, responsiveness, reliability, ansurance, emphaty, tangibility.validitas,reliabilitas ,uji asumsi klasik compare mean t test dan hipotesis

ABSTRACT

The progress of a nation is sustained by strong human resources. To have strong human resources there are three main pillars: health, education, and economy. Health one of the pillars many obstacles to achieve optimal and optimal health degree. Insurance is a health financing effort to overcome the obstacles. BPJS health is a strategic effort to achieve financing in the health sector, especially for poor and disadvantaged groups. This group of health BPJS mostly finance in third grade both PBI and non PBI. With services that responsiveness, reliability, ansurance, empathy and tangibility then the quality of health services can achieve optimal and maximum health status.

In this research use quantitative research method of random sampling and crosssectional observation by using questionnaire with likert scale with validity and reliability test, normality classic assumption test, outlier and homogeneity. For data analysis using compare mean t test

Result of data analysis with H_0 ; difference of health service quality between BPJS healthcare PBI and non PBI 3rd class inpatient RSUD dr Suratno Gemolong Sragen. Results of data with SPSS program obtained 0.239. The significant number is more than 0.05, so $H_0 > 0,05$ so the hypothesis is accepted. The conclusion is that there is a difference of health service quality between BPJS participants of PBI and non PBI grade 3 inpatient of RSUD Dr. Suratno Gemoong, Sragen.

Keywords: human resources, health, PBI, non PBI, responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangibility, validity, reliability, classical assumption test compare mean t test and hypothesis.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan sumber daya manusia suatu bangsa yang handal berpilar pada tiga pilar pokok yaitu pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Permasalahan kesehatan untuk bangsa Indonesia mulai tertata semenjak ada pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Perjalanan perkembangan selanjutnya pada pusat kesehatan masyarakat dan fasilitas kesehatan lainnya adalah sumber daya manusia, sarana prasarana dan aturan. Kendala yang lebih utama adalah pendanaan/peliharaan kesehatan yang berkelanjutan. Pembiayaan berkelanjutan dan saling membantu sangat dibutuhkan untuk kesehatan. Menurut undang-undang dasar 1945 kesehatan adalah hak azasi warga yang pemerintah wajib memenuhi dan menjaminkannya. Undang-Undang No; 40 tahun 2004 dan Undang-Undang No 24 tahun 2011 pemerintah menjalankan program Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dan Ketenagakerjaan yang dimulai tanggal 1 Januari 2014 (Undang-undang No ; 40/2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional).

Asuransi menjadi pilihan untuk pembiayaan kesehatan, lewat BPJS Kesehatan yang dibayar pemerintah dan pembayaran mandiri. Sebagai pelaksana BPJS kesehatan membagi peserta menjadi kelas 3, kelas 2 dan kelas 1. Untuk kelas 3 ada yang dibayar pemerintah yang disebut peserta bayar iur (PBI) dan membayar sendiri disebut tidak peserta bayar iur (non PBI). Undang-undang, No ; 24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Ada lima komponen untuk mencapai kualitas pelayanan kesehatan baik dan bagus; 1. responsiveness/dayatanggapi. 2. empathy /perhatian 3. tangibility /bukti fisik 4. reliability/ketangguhan 5. assurance/jaminan kepastian. (Zeithemal AAA, parasuraman and I.I. Berry (19909)). Komponen ini saling berkait, merupakan ujian bagi kesehatan di era BPJS dan JKN. Lima komponen ini yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan pada penelitian.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan metode kuantitatif observasional secara potong lintang(crosssectional) dalam waktu tertentu dengan menggunakan alat kuisisioner secara skala likert. Metode analisis memakai compare mean t test dengan pengolahan data program SPSS versi 23.sampel diambil sesaat sejumlah 50 sampel yang sebagian besar dari peserta PBI. Pada pelaksanaan penelitian diawali pembuatan proposoal penelitian,pembuatan instrumen penelitian berupa kuisisioner,pembuatan ijin dan proses perijinan penelitian,penyebaran dan penungumpulan kuisisioner,pengkodean,pengeditan dan analisis data kuisisioner,penulisan hasil penelitian serta kesimpulan penelitian,pempublkasian hasil penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dengan uji validasi dan uji reliabilitas ,maka hasilnya valid dan reliabel untuk digunakan penelitian selanjutnya. Pada uji asumsi klasik yaitu normalitas ,outlier dan homogenitas maka hasil penelitian layak untuk dianalisis dengan compare mean t test dan hasilnya didapatkan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan peserta BPJS PBI dan non PBI pada rawat inap di RSUD dr Suratno Gemolong Sragen.Pada analisis data yang diperoleh dengan hipotesis nol/nihil(H_0) ;ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara peserta BPJS Peserta bantu iur(PBI) dan non PBI kelas 3 rawat inap di RSUD dr. Suratno Gemolong Sragen,sementara hipotesis kerja /alternatif(H_a);tidak ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara peserta BPJS PBI dan non PBI kelas 3 rawat inap RSUD dr. Suratno Gemolong Sragen. Didapatkan ketentuan jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 diterima dan jika $\text{sig} > 0,05$ H_0 ditolak dan H_a diterima.Analisis menghasilkan angka 0,233 berarti lebih dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima

4. Penutup

Pada penelitian didapatkan kesimpulan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara peserta BPJS PBI dan Non PBI kelas 3 di rawat inap RSUD dr. Suratno Gemolong Sragen, hal ini perlu disikapi dan ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas kesehatan yang mencapai angka yang optimum dan maksimal dan meningkatkan efek positif kesehatan di

masyarakat. Sosialisasi dan edukasi segala lapisan masyarakat sangat diintensifkan, bekerja secara lintas sektoral. Peningkatan dan pengembangan penelitian yang ekstensif dan intensif dengan teknologi modern perlu dibudayakan. Pada penelitian ini masih terbatas sekupnya, maka pendanaan yang dianggarkan dari BPJS kesehatan untuk para peneliti yang perhatian terhadap permasalahan BPJS kesehatan dengan segala permasalahannya sangat diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, AH. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper. DR. Emory G William. 1997. *Metode Penelitian Bisnis Jilid 1*. Alih bahasa Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan, Edisi kelima, Jakarta: Erlangga.
- Cooper. DR. Emory G William. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Jilid 2*. Alih bahasa Widnyono Sucipto dan Lika Wikarya, Edisi kelima Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, AAA. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Noor, J. 2011. *Metode Penelitian Skripsi, Thesis, Disertasi dan Karya Ilmiah Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Snock, JR D. *Hospital What They Are and How They Work*. An Aspen Maryland London: Publication Rock Ville.
- Sujarweni, V.W. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran Lembaran Negara RI Tahun 2004 No. 116 Sekretariat Negara. Jakarta Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Lembaran Negara RI Tahun 2004, No. 150. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 153 Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 144. Sekretariat Negara. Jakarta

- Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Lembaran Negara RI Tahun 2011, No. 166. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. Undang - Undang No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Lembaran Negara RI Tahun 2014, No 298. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 1974. Inpres No. 5/1974 tentang Program Bantuan Pembangunan Sarana Kesehatan 1974/1975
- Republik Indonesia. 1975. Inpres No. 7 /1975 tentang Program Bantuan Pembangunan Sarana Kesehatan 1975/1976.
- Republik Indonesia. 1976. Inpres No. 4/1976 tentang Program Bantuan Pembangunan Sarana Kesehatan 1976/1977
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan Presiden No. 12/2013 tentang Jaminan Kesehatan Lembaran Negara RI Tahun 2013, No. 23 Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan Presiden No. 111/2013 tentang Perubahan Kedua Atas Perpres No. 12/2013 Lembaran Negara RI Tahun 2013, No. 24 Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Presiden No. 28/2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Perpres No. 12/2013 Lembaran Negara RI Tahun 2013, No. 62 Sekretariat Negara. Jakarta
- Snock, JR D. *Hospital What They Are and How They Work*. An Aspen Maryland London: Publication Rock Ville.
- Yacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: RSYAM XXXVII.
- Zeithmal, VAA., Parasuraman & Berry, LL. 1990. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: the free p 46