

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA CIREBON
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



ANANDA FUJI KUSUMA

P2.06.37.1.19.003

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON**

2022

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA CIREBON
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan DIII Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan



ANANDA FUJI KUSUMA

P2.06.37.1.19.003

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2022**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022” ini tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III jurusan Perkam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya wilayah Cirebon. Pada kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan bahwa tersusunnya laporan ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Lucia Dewi Puspitasari, MM, selaku Direktur Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon;
2. Hj. Ani Radiati R, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III RMIK Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Agnes Nursyamsiyah, A.Md.RMIK, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon;
6. Suhartini, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Mamah Ucu Nurhayati yang senantiasa mendoakan agar anaknya selalu diberi kelancaran dalam segala urusannya dan selalu nanya “udah selesai laporannya?” sehingga saya semakin semangat :).

8. Clowy, Milky, dan Jusuf Pratama yang selalu setia menjadi tempat menumpahkan keluh kesah dan menjadi penghibur ditengah-tengah kepenatan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini .
9. Teman-teman geng mematican yang senantiasa memberikan saran, masukan dan dorongan agar penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat segera terselesaikan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Dan tentunya kepada Ananda Fuji Kusuma yang sudah *survive* sampai detik ini. *Tetum for always believe in yourself.*

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) , penyusun menyadari bahwasannya Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi kita semua.

Cirebon, Juni 2022

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2022

ANANDA FUJI KUSUMA

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
SUMBER KASIH KOTA CIREBON TAHUN 2022**

66 Hal, V Bab, 15 Tabel, 2 Gambar, 8 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pada hasil laporan rekapitulasi tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon pada tahun 2021 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pelanggan Rumah Sakit pada instalasi rawat inap sebesar 90,5%, namun survey tersebut tidak menunjukkan secara khusus tingkat kepuasan dari pasien peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon pada tahun 2022.

Metodologi Penelitian : Metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 714 responden, dengan sampel 88 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian : Dari hasil analisis, sebanyak 53 responden (60,5%) menilai mutu pelayanan baik dan merasa puas. Sedangkan sebanyak 27 responden (30,7%) menilai mutu pelayanan tidak baik dan tidak puas. Berdasarkan uji korelasi *product moment* diperoleh nilai $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,1$, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon. Saran bagi Rumah Sakit yaitu untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, BPJS

Daftar Pustaka : 21 (2008 – 2021)

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2022**

ANANDA FUJI KUSUMA

**ANALYSIS OF THE CONNECTION BETWEEN SERVICE QUALITY
AND BPJS PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT INSTALLATION
OF SUMBER KASIH HOSPITAL CIREBON**

66 Pages, V Chapters, 15 Tables, 2 Pictures, 8 Attachments

ABSTRACT

Background: In the results of the recapitulation report on the level of patient satisfaction conducted by the Sumber Kasih Hospital, Cirebon City in 2021, it is known that the average level of hospital customer satisfaction in inpatient installations is 90.5%, but the survey does not specifically indicate the level of customer satisfaction. satisfaction of patients participating in BPJS Health. This study aims to determine the relationship between service quality and BPJS patient satisfaction at the inpatient installation of Sumber Kasih Hospital, Cirebon City in 2022.

Research Methodology: Quantitative method with a cross sectional research design. The population in this study were 714 respondents, with a sample of 88 respondents. The sampling technique is purposive sampling. Data was collected using a questionnaire.

Research Results: From the analysis results, as many as 53 respondents (60.5%) assessed the quality of service was good and felt satisfied. While as many as 27 respondents (30.7%) assessed the quality of service was not good and were not satisfied. Based on the product moment correlation test, the sig value was $0.000 < = 0.05$, indicating that there was a significant relationship between service quality and satisfaction of BPJS inpatients at Sumber Kasih Hospital, Cirebon City. Suggestions for hospitals are to continue to improve the quality of service in order to provide satisfaction in accordance with expectations.

Keyword : Satisfaction, Quality Services, BPJS

Bobliography : 21 (2008 – 2021)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISIALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Rumah Sakit.....	5
2. Bagi Akademik.....	5
3. Bagi Peneliti	6
4. Bagi Peneliti Lain	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Rumah Sakit	8
a. Definisi Rumah Sakit	8
b. Fungsi Rumah Sakit.....	8
c. Tujuan Rumah Sakit.....	9
2. Instalasi Rawat Inap	9

3. Mutu Pelayanan Kesehatan	10
a. Definisi Mutu Pelayanan.....	10
b. Dimensi Mutu Pelayanan	11
4. Kepuasan Pasien.....	13
a. Definisi Kepuasan.....	13
b. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
c. Metode Pengukuran Kepuasan.....	16
d. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pasien.....	17
5. Sistem Pembayaran Kesehatan.....	18
a. Definisi Sistem Pembayaran	18
b. Sistem Pembayaran Pasien di Rumah Sakit.....	18
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Hipotesis	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
1. Tempat Penelitian.....	25
2. Waktu Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	25
1. Populasi	25
2. Sampel.....	26
a. Kriteria Inklusi	26
b. Kriteria Eksklusi	27
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
1. Variabel Independen (Bebas)	27
2. Variabel Dependen (Terikat).....	27
E. Definisi Operasional	28
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	30
1. Instrumen Penelitian.....	30
a. Pedoman Kuesioner	30

b. Alat tulis kantor.....	30
2. Cara Pengumpulan Data	31
H. Pengolahan Data	31
1. Menyunting Data (<i>Data Editing</i>)	32
2. Mengkode Data (<i>Data Coding</i>).....	32
3. Menilai Data (<i>Data Scoring</i>)	32
4. Memasukkan Data (<i>Data Entry</i>).....	33
5. Membersihkan Data (<i>Data Cleaning</i>).....	33
I. Analisis Data	33
J. Etika Penelitian.....	34
K. Keterbatasan Penelitian	35
L. Jalannya Penelitian.....	35
1. Tahap Persiapan.....	35
2. Tahap Pelaksanaan	36
3. Tahap Penulisan Laporan	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN	38
A. Hasil	38
1. Profil Rumah Sakit	38
2. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	50
1. Gambaran Karakteristik Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon	50
2. Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022	52
3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022	57
4. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022	58
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	28
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022.....	41
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di RS Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022.....	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022.....	43
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Dimensi Reliability	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Dimensi Responsiveness	45
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Dimensi Assurance.....	46
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Dimensi Empathy.....	47
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS Rawat Inap Pada Dimensi Tangible	48
Tabel 4. 11 Distribusi Tingkat Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.....	49
Tabel 4. 12 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 4 Lembar Identitas Responden
- Lampiran 5 Kuesioner Mutu Pelayanan
- Lampiran 6 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Hasil Penelitian
- Lampiran 8 Jadwal Penelitian