

**HUBUNGAN PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S1

Disusun Oleh :

NUR KHAYATUN

0911020061

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RSUD BANYUMAS**

NUR KHAYATUN

0911020061

Diperiksa dan disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Ns. Wahyu Ikka.S., M. Kep.,Sp. Mat
NIP. 19710521 199503 2 005

Ns. Devita Elsanti S.Kp
NIK. 2160194

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RSUD BANYUMAS**

NUR KHAYATUN

0911020061

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari Selasa tanggal 25 Juni 2013

SUSUNAN PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Ns. Wahyu Ikka.S., M. Kep.,Sp. Mat
NIP. 19710521 199503 2 005

Ns. Devita Elsanti, S. Kp
NIK. 2160194

Penguji I

Penguji II

Ns. Umi Solikhah, S. Pd., M. Kep
NIK. 2160188

Ns. Rr. Dewi Rahmawaty A. P, S. Kep
NIK.01091233

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Ns. Jebul Suroso, S. Kep., M.Kep
NIP. 197703052005011001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Khayatun

NIM : 0911020061

Program studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan ini sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Juni 2013

Yang menyatakan,

NUR KHAYATUN

NIM. 0911020061

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan penuh rasa syukur, skripsi ini ku persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih telah melahirkanku ke dunia, dan menjadi orang tua terbaik buat anak-anakmu, jerih payah kalian tidak akan ku sia-siakan.

Dan ku bingkiskan untuk:

❖ Kakak dan Adik-adikku tersayang:

- **Mulyani**
- **Ari Nurrohman**
- **Ragil Septa Ramadhan**

Jadilah anak yang sholehah teruslah belajar dan berjuang, jangan pernah menyerah, buat bapak dan ibu bangga dengan apa yang kita lakukan.

- ❖ Seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan demi keberhasilanku.
- ❖ Teman-teman yang aku sayangi dan aku cintai angkatan 2009 kalian selalu membantuku, menjadi teman saat suka dan duka, menjadi tempat curhatku, mampu memberi pengalaman hidup. Kalian juga lah yang telah memberi makna kebersamaan dan persahabatan.
- ❖ Almamater Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah mendewasakan ku.

MOTTO

- Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong mu yang sesungguhnya terasa berat, kecuali bagi orang-orang yang khusuk.

(AlBaqoroh :45)

- Kesederhanaan dalam pembawaan sikap pribadi lebih berharga dari pada kemegahan yang semu dan direkayasa.
- Percaya diri sendiri dan tidak putus asa adalah rahasia utama untuk mencapai sukses
- Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah
Dengan seni kehidupan menjadi indah
Dengan iman kehidupan menjadi terarah dan bermakna
- Kuatkan jiwa untuk mendengar kritikan, cemoohan, dan hinaan
Alloh tidak pernah menjanjikan hari-hari kita berlalu tanpa sakit, berhias tawa tanpa kesediaan, senang tanpa kesulitan, tapi alloh menjanjikan kekuatan kepada kita untuk melaluinya.

HUBUNGAN PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD BANYUMAS

Nur Khayatun¹, Wahyu Ikka.S.², Devita Elsanti³

ABSTRAK

Latar Belakang : Pemerintah menyelenggarakan beberapa program jaminan kesehatan dan salah satunya adalah jaminan persalinan. Pelayanan rumah sakit menjadi aspek utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan jaminan persalinan mencakup tiga aspek, yaitu kemudahan jaminan, fasilitas rumah sakit, serta sumber daya manusia.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan jaminan persalinan terhadap kepuasan pasien.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, populasi penelitian adalah pasien pengguna jaminan persalinan di RSUD Banyumas. Jumlah sampel penelitian adalah 52 pasien yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien pengguna jampersal, pasien rawat gabung, dan bersedia menjadi responden, kriteria eksklusi yang ditentukan yaitu pasien tidak dapat berkomunikasi, tidak dapat membaca, dan juga mengalami psikis post partum. Perhitungan analisis menggunakan *chi – square* dengan taraf signifikansi 5% (0,05).

Hasil : Hasil uji statistik didapatkan nilai *p – value* 0,00 untuk kemudahan jaminan, 0,02 untuk fasilitas rumah sakit, 0,00 untuk sumber daya manusia. Hal ini berarti pelayanan jaminan persalinan yang mencakup kemudahan jaminan, fasilitas rumah sakit, dan sumber daya manusia mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima.

Kesimpulan : Ada hubungan pelayanan jaminan persalinan terhadap kepuasan pasien di RSUD Banyumas.

Kata kunci : pelayanan, jaminan persalinan, kepuasan

-
1. Mahasiswa Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
 2. Perawat Maternitas di RSUD Banyumas
 3. Dosen Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

RELATIONSHIP SERVICE OF GUARANTEE LABOR WITH PATIENT SATISFACTION IN PUBLIC HOSPITAL BANYUMAS

Nur Khayatun¹, Wahyu Ikka.S.², Devita Elsanti³

ABSTRACT

Background : Government organized several health insurance programs and one of them is jampersal. Hospital service to be the main aspect in creating patient satisfaction. Service of guarantee labor include three aspect, namely ease of assurance, facilities in hospital, and human resources.

Purpose : The study purposed to determine the relationship of jampersal with patient satisfaction.

Method : The research using cross sectional method, the population research were users jampersal. Sample for the research was 52 patient who comply inclusion criteria, namely patient users jampersal, patient rooming, and willing to respondets, exclusion criteria specified that patients are unable to communicate, unable to read, and do not experience sterss post partum. Data analysis calculations using chi – square with a level of significance 5% (0,05).

Result : The result of statistical test available p – value 0,00 for ease of assurance, 0,02 for hospital facilities, and 0,00 for human resources (p – value < 0,05) that mean service of jampersal have a relation with patient satisfaction, thus the research hypothesis can be accepted.

Conclusion : There are relationship service of jampersal with patient satisfaction in public hospital Banyumas.

Keyword : *service, guarantee labor, satisfaction*

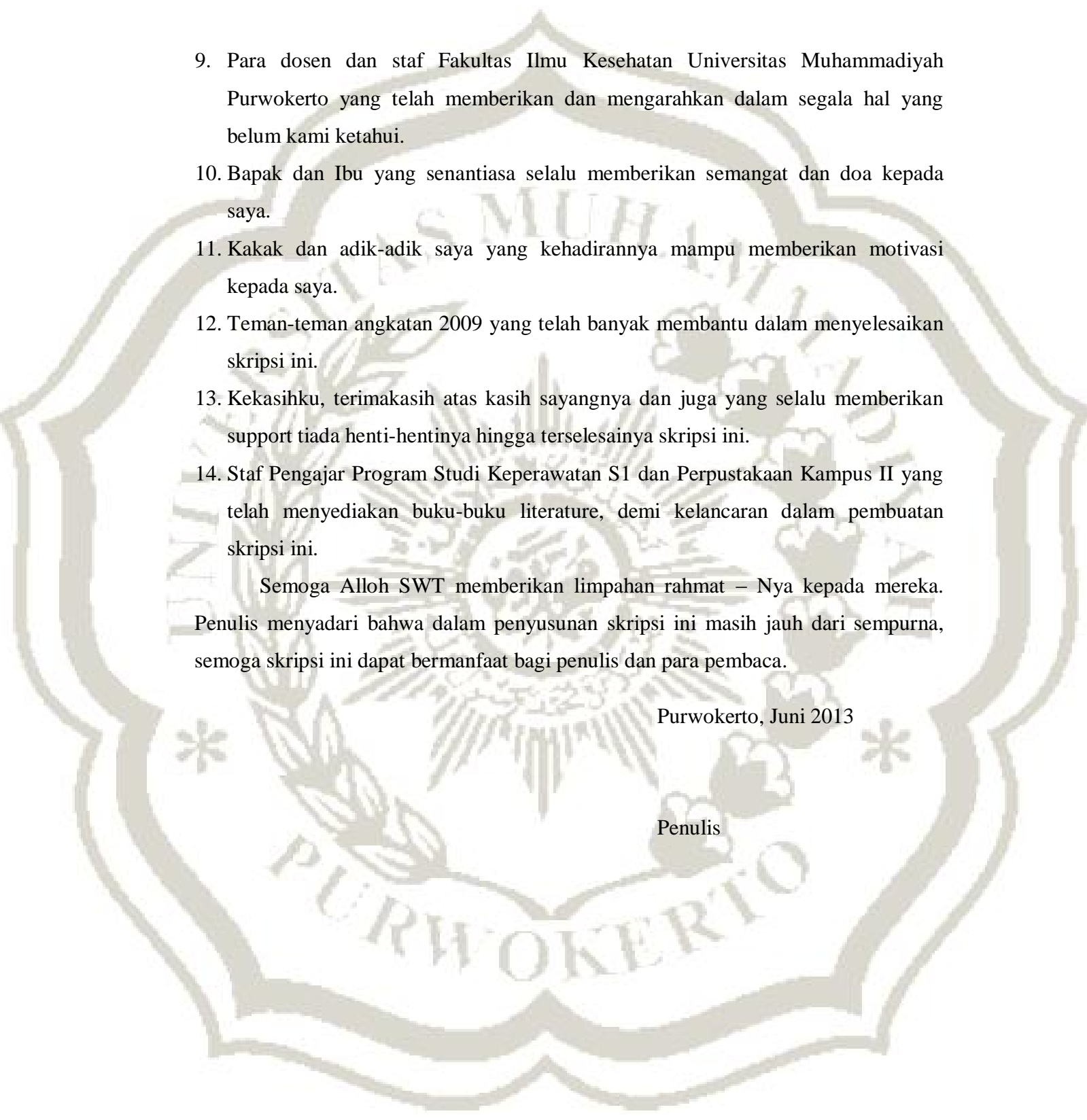
-
1. *Nursing student Muhammadiyah University of Purwokerto*
 2. *Maternity nurse in Banyumas Public Hospital*
 3. *Nursing lecturer Muhammadiyah University of Purwokerto*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **”HUBUNGAN PELAYANAN JAMINAN PERSALINAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD BANYUMAS ”** tanpa halangan apapun.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dorongan doa serta kerja sama yang baik dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyaad, S. H., M. H. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Ns. Jebul Suroso, S. Kep., M. Kep. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Kris Linggardini, S. Kep., M. Kep. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
4. Direktur RSUD Banyumas beserta staff nya.
5. Ns. Wahyu Ikka. S., M. Kep., Sp. Mat selaku dosen pembimbing I.
6. Ns. Devita Elsanti, S. Kp. selaku pembimbing II.
7. Ns. Umi Solikhah, S. Pd., M. Kep. selaku penguji I yang telah menguji dan memberikan banyak masukan demi memperbaiki skripsi ini.
8. Ns. Rr. Dewi Rahmawaty Aktyani Putri, S. Kep. selaku penguji II yang telah menguji dan memberikan banyak kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini.

- 
9. Para dosen dan staf Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan dan mengarahkan dalam segala hal yang belum kami ketahui.
 10. Bapak dan Ibu yang senantiasa selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.
 11. Kakak dan adik-adik saya yang kehadirannya mampu memberikan motivasi kepada saya.
 12. Teman-teman angkatan 2009 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
 13. Kekasihku, terimakasih atas kasih sayangnya dan juga yang selalu memberikan support tiada henti-hentinya hingga terselesainya skripsi ini.
 14. Staf Pengajar Program Studi Keperawatan S1 dan Perpustakaan Kampus II yang telah menyediakan buku-buku literature, demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat – Nya kepada mereka. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Purwokerto, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Terkait.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Jaminan Persalinan	8
B. Konsep Kepuasan	14
C. Kerangka Teori.....	22
D. Kerangka Konsep.....	23
E. Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24

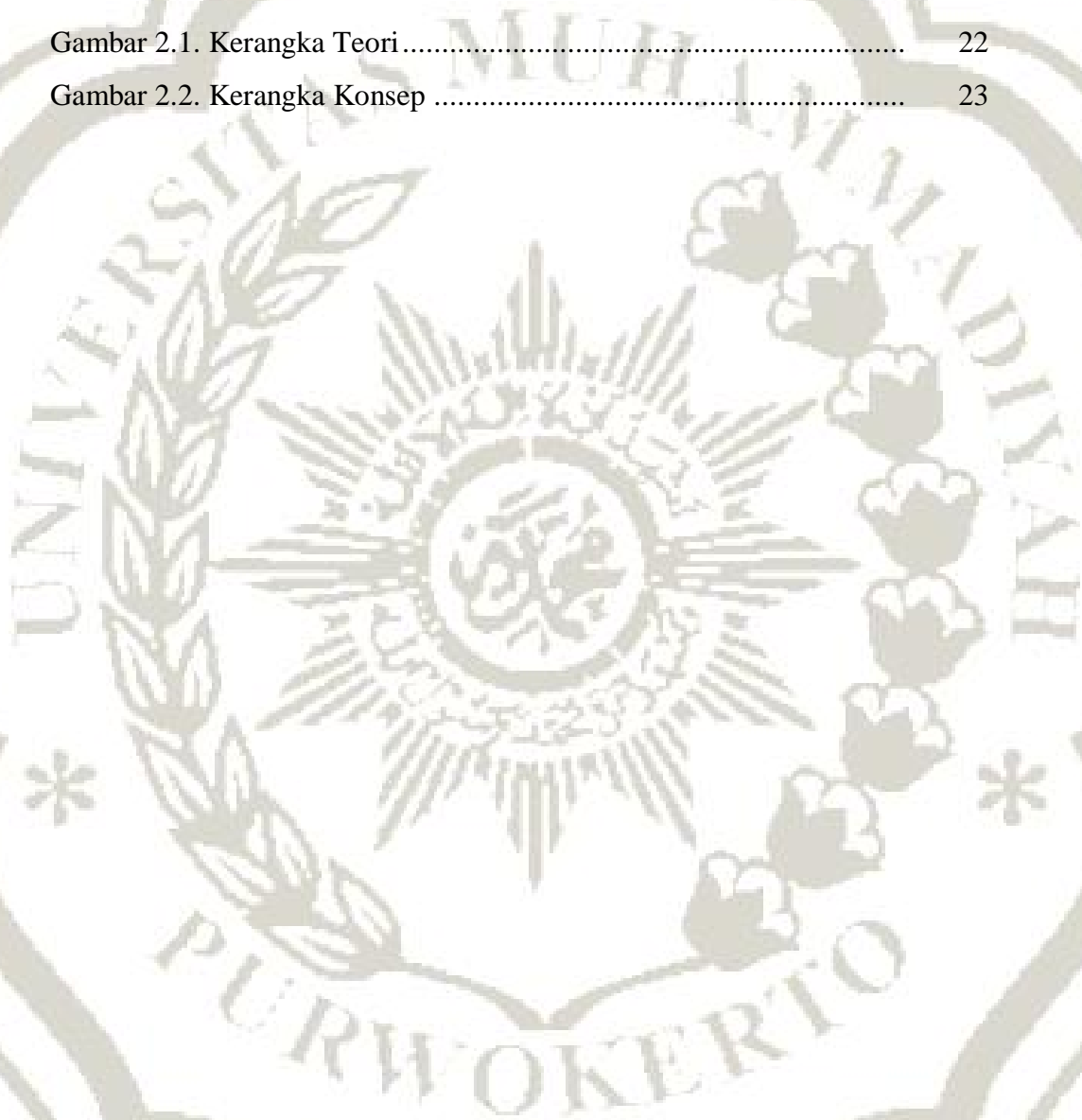
B. Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	24
C. Tempat dan Waktu.....	26
D. Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Validitas dan Reliabilitas Data	29
H. Pengolahan Data	31
I. Analisis Data	32
J. Prosedur Pelaksanaan Penelitian	33
K. Etika Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil	35
1. Analisis Univariat	35
2. Analisis Bivariat	37
B. Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (Umur, Pendidikan, Paritas, Tempat Bersalin Sebelumnya)	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kemudahan Jaminan, Fasilitas, Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Pasien	46
Tabel 4.3 Analisis Hubungan Pelayanan Jaminan Persalinan terhadap Kepuasan Pasien.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Pemberitahuan Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Pelayanan Jaminan Persalinan
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 Lembar Hasil Uji Validitas Pelayanan Jaminan Persalinan dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Lembar Hasil Penelitian
- Lampiran 7 Tabel Hasil Perhitungan Statistik
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian dari Kesbangpolinmas Kabupaten Banyumas
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian dari BAPPEDA Kabupaten Banyumas
- Lampiran 10 Surat Keterangan Validitas dari RSUD Purbalingga
- Lampiran 11 Surat Keterangan Penelitian dari RSUD Banyumas