

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN BPJS KELAS I
DENGAN KELAS III TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Mencapai Derajat Sarjana S1

Oleh :

INAYATUS SOLIKHA

(1411020014)

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN BPJS KELAS I DENGAN
KELAS III TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA
TAHUN 2018**

INAYATUS SOLIKHA

1411020014

Diperiksa dan disetujui :

Pembimbing I



Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep
NIK/NIP. 2160195

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inayatus Solikha

NIM : 1411020014

Program Studi : Keperawatan S-1

Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 16 Juli 2018

Yang menyatakan



Inayatus Solikha
NIM. 1411020014

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan rasa syukur yang tak terhingga saya ucapkan Alhamdulillah robillalamin kepada Alloh SWT. Karena dengan ridhoNya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai.”

“ Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibunda dan ayah saya tercinta terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang tak pernah putus, materi yang terus mengalir, tanpamu aku bukan lah apa-apa. Terimakasih juga untuk kakak-kakakku tersayang dan keluarga besar. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya selama ini.

“Untuk ibu Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.”

“ Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberiku semangat, dan selalu mengingatkanku, sahabat seperjuangan terus semangat dan berjuang untuk mencapai cita-cita dan tujuan.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.”

MOTTO

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus di kerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”

(Aldus Huxley)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong , ia akan memotongmu (menggilasmu) dan tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan belajar dari kegagalan.”

(H.R.Muslim)

“Belajar akan memberikan kita pengetahuan dan pemahaman baru, sehingga kita mampu menghadapi tantangan baru yang membentang di depan kita.”

(Nelson Mandela)

“Kesuksesan itu membutuhkan proses dan kesuksesan itu jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kecerdasan.”

(Success needs a process and courage take distance higher than intelligent)

**PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN BPJS KELAS I DENGAN
KELAS III TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA
TAHUN 2018**

Inayatus Solikha¹, Kris Linggardini²

ABSTRAK

Latar belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Puas yang dimaksud yaitu perasaan masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Tujuan: Mengetahui Perbedaan Kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan *studi komparasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yaitu 70 pasien BPJS kelas I dan 91 pasien BPJS kelas III, teknik pengambilan sampel *stratified random sampling*. Data yang diperoleh diolah secara statistik menggunakan uji *t-test 2 sampel independent*.

Hasil: Kepuasan pasien BPJS kelas I di peroleh nilai rata-rata sebesar 56,07, sedangkan pada pasien BPJS Kelas III diperoleh nilai rata-rata sebesar 55,45 dengan nilai ($p=0,377 > 0,05$). Mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS Kelas I diperoleh nilai rata-rata sebesar 59,73, sedangkan pada pasien BPJS Kelas III diperoleh nilai rata-rata sebesar 58,24 dengan nilai ($p=0,032 < 0,05$).

Kesimpulan: Tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III dengan tingkat kepuasan pasien sama. Dan terdapat perbedaan mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS kelas I dengan kelas III dengan kondisi yang lebih baik diruang rawat inap kelas I terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: kepuasan pasien, pasien BPJS, mutu pelayanan kesehatan.

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**THE DIFFERENCES BETWEEN PATIENT SATISFACTION OF BPJS
(HEALTHCARE AND SOCIAL SECURITY AGENCY) CLASS I AND
CLASS III ON HEALTH SERVICES QUALITY IN RSUD DR. R.
GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

Inayatus Solikha¹, Kris Linggardini²

ABSTRACT

Background: Health services quality is a service that can satisfy every user of health services in accordance with the level of satisfaction of the average population and its implementation in accordance with professional standards and codes of ethics. In this case, satisfaction means the feeling of the community after comparing the perceived results with their expectations.

Objectives: To find out the differences between patient satisfaction of BPJS (Healthcare and Social Security Agency) class I and class III on health services quality in RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Methods: This research was a quantitative research using comparative studies with a cross sectional approach. The data was collected by using questionnaires. The samples were 70 patients with BPJS class I and 91 patients with BPJS class III. The samples were collected by using stratified random sampling technique. The data was processed statistically using t-test 2 samples independent.

Results: Patient satisfaction of BPJS class I showed the mean score of 56.07, whereas in BPJS class III, the mean score was 55.45 with value ($p = 0.377 > 0.05$). Quality of patient health services of BPJS class I obtained the mean score of 59.73, whereas in BPJS class III, the mean score was 58.24 with value ($p=0.032 < 0.05$).

Conclusion: There is no difference between patient satisfaction of BPJS class I and class III. The patients have the same level of satisfaction. There are differences in the quality of health services in patients with BPJS class I and class III. The inpatient rooms in class I are better than class III.

Keywords: patient satisfaction, patients with BPJS, health service quality

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “ Perbedaan Kepuasan antara Pasien BPJS Kelas I dengan Kelas III terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak moril maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H, M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Nonot Mulyono, M.Kes selaku direktur RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
3. Drs. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
4. Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep. selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan SI Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Ns. Dedy Purwito, S. Kep., M.Sc.Ph.D selaku dosen penguji I dan Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep selaku dosen penguji II yang telah memberi masukan, saran dan kritik demi kebaikan skripsi ini.

7. Seluruh staff karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat.
8. Para responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam proses penelitian dan ikut mendukung penelitian ini.
9. Kedua orang tuaku yang saya cintai dan kedua kakak ku yang saya banggakan, terima kasih atas do'a semangat dan dukungan yang sudah diberikan kepada saya.
10. Sahabat/I seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai tujuan.
11. Semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmatNya kepada mereka dan semoga selalu ada dalam lindungan Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

“Wallahul Mu’afiq Ila Aqwamit Thariq”

Purwokerto, 16 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terkait	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	13
B. Pelayanan BPJS.....	18
C. Mutu Pelayanan.....	23
D. Kerangka Teori.....	32
E. Kerangka Konsep	33

F. Hipotesa.....	33
------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	35
C. Variabel Penelitian	38
D. Tempat dan Waktu Penelitian	39
E. Definisi Operasional.....	39
F. Instrument Penelitian	41
G. Validitas dan Reliabilitas Penelitian	43
H. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....	46
I. Pengumpulan Data	47
J. Tahap Pengolahan Data.....	48
K. Analisis Data	49
L. Etika Penelitian	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	40
Tabel 3.2. Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien	42
Tabel 3.3. Kisi-kisi kuesioner mutu pelayanan kesehatan	43
Tabel 4.1. Distribusi frekuensi karakteristik responden.....	54
Tabel 4.2. Data statistik kepuasan pasien pengguna BPJS kelas I.....	55
Tabel 4.3. Data statistik kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III	55
Tabel 4.4. Mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS kelas I.....	56
Tabel 4.5. Mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS kelas III.....	56
Tabel 4.6. Perbedaan kepuasan antara pasien BPJS kelas I dengan kelas III	57
Tabel 4.7. Perbedaan mutu pelayanan kesehatan pasien BPJS kelas I dengan..	57

DAFTAR BAGAN

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	32
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat izin dari kesatuan bangsa dan politik
- Lampiran 2 : Surat izin dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- Lampiran 3 : Surat izin penelitian RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibitara
- Lampiran 4 : Surat permohonan menjadi responden
- Lampiran 5 : Surat keterangan selesai penelitian
- Lampiran 6 : Lembar persetujuan menjadi responden
- Lampiran 7 : Kuesioner kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan
- Lampiran 8 : Hasil validitas dan reliabilitas
- Lampiran 9 : Hasil penelitian
- Lampiran 10 : Lembar perbaikan ujian proposal
- Lampiran 11 : Lembar perbaikan ujian skripsi
- Lampiran 12 : Lembar bimbingan
- Lampiran 13 : Gambar dokumentasi