

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BPJS KELAS III DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr.  
R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALINGGA TAHUN 2016



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

IMRONHASAN  
1211020143

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN SI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA BPJS KELAS III DI RUANG RAWAT JNAP RSUD  
dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA  
PURBALINGGA TABUN 2016

IMRON HASAN  
1211020143

Diperiksa dan disetujui:

Pembimbing I



Ns. Etlidawati, S.Kep..M.Kep  
NIK/NI P. 2160581

NIVER  
NIVER  
NIVER  
NIVER  
NIVER  
NIVER  
NIVER

MUHAMMA  
MUHAMMA  
MUHAMMA

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KELAS III 01 RUANG RAWAT INAP RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIDRATA PURBALINGGA TAHUN 2016

NIVI  
NIVI  
NIVI  
NIVI  
NIVI

Oleh:

IMRON HASAN  
1211020143

Telah dipertahankan di depan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada hari Rabu, tanggal 27 Juli 2016

SUSUNAN DEWAN PENGUNJUNG

Penguji I N. Ikhwan Owi Aorilnani, S.Kcp., M.Kep  
NIK/NP. 2160532

.cit.



Penguji II Ns. Itlu Susilowali, S.Kep., M.M  
NIP. 197808152005012017

Penguji III Na. Ellidilwali, S.Kep., M.Kco  
NIK/NIP. 2160581



## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imron Hasan

NIM : 1211020143

Program studi : Keperawatan S-1


Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenarnya 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 bertanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 27 Juli 2016

Yang menyatakan,

  
**IMRON HASAN**  
NIM. 1211020143

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Dzat pemberi petunjuk, pembuka kabut kelamnya kebodohan dalam proses tafaqquh fiddin. Lantaran taufiq dan hidayahNya, kita dapat menapaki jalan kehidupan di dunia yang fana, menikmati setiap nikmat yang Ia berikan. Semua ini mengingatkan kita, untuk senantiasa bersyukur kepadaNya, agar apa yang sedang dan akan kita kerjakan, senantiasa mendapatkan pertolongan dariNya.

Shalawat teriring salam, semoga senantiasa terlimpahkan keharibaan junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, Nabi pembawa rahmat bagi semesta yang syafaatnya dirindukan oleh segenap umat. Semoga lantaran keta'dziman serta sikap yang taat, kita termasuk dalam iring-iringan umatnya yang mendapatkan naungan kelak di hari Kiamat.

Yang pertama saya persembahkan skripsi ini untuk Bapak saya Nur kholis pemimpin keluargaku, bapak yang bekerja keras memberikan nafkah kepada keluarga terima kasih atas pengorbanan jiwa dan raga untuk keluarga dan untuk Ibu-ku Ruayah yang telah memberikan kasih sayang yang tulus kepada keluarga, kerja kerasmu merawat dan memberikan kasih sayang tidak akan pernah bisa aku membalasnya, "Tanpa keluarga, manusia, sendiri di dunia, gemetar dalam dingin." semoga selalu diberi keselamatan dunia dan ahirat

Kedua kaka saya mas Mufid, mb Maimunah yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dan tiada henti memberikan dukungan do'anya buatku. semoga keluarga kalian selalu samawa dan ade saya mb Eva Antika semoga menjadi anak yang sholehah berbakti kepada orangtua bagi nusa dan bangsa.

Terima kasih kepada sahabat/i ku yang selalu memberiku semangat, dan selalu mengingatkanku, Sahabat/I seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai cita-cita dan tujuan.

Untuk teman-teman seperjuangan tahun 2012 atas dukungan, semangat, ilmu, canda tawa dan pengalaman hidup yang bermakna semoga semoga bisa selalu bersilaturahmi"

Terimakasih yang tak terhingga buat para Ulama, Guru-guruku dan Dosen-dosen ku, terutama pembimbingku ibu Ns. Etlidawati, S. Kep., M. Kep yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepada ku, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik."

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

## MOTTO

Janganlah membanggakan dan meyombongkan diri apa-apa yang kita peroleh, turut dan ikutlah ilmu padi makin berisi makin tunduk dan makin bersyukur kepada yang menciptakan kita Allah SWT. Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri cina, sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap muslim (Hadits).

Ilmu yang bermanfaat, sedekah jariyah/amal sholeh dan anak sholeh yang selalu mendoakan dan berbakti orang tuanya

Tiada yang lebih baik dari dua kebaikan : Beriman pada Allah dan bermanfaat bagi manusia. Tiada yang lebih buruk dari dua kejahatan : Syirik pada Allah dan merugikan manusia.

Tiga hal yang menyelamatkanmu, yaitu; takut kepada Allah, baik secara diam-diam maupun terang-terangan; hidup sederhana, baik di waktu miskin maupun kaya; dan berlaku adil, baik di waktu marah maupun ridha.

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak Memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)(H.R. Muslim) dan Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras dan mau belajar dari kegagalan

Bagi orang berilmu yang ingin meraih kebahagiaan di dunia maupun di akhirat, maka kuncinya hendaklah ia mengamalkan ilmunya kepada orang-orang, karena sebaik baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia .

Hormatilah dan Berbaktilah kepada kedua orang tua  
(Imron Hasan)

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KELAS III DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA 2016

Imron Hasan<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>

## ABSTRAK

**Latar belakang :** Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Semakin tinggi pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien terhadap kinerja rumah sakit.

**Tujuan :** Mengetahui Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

**Metode :** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 98 responden, menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data yang diperoleh diolah secara statistik menggunakan uji statistik *chi-square*.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar baik sebesar (61.2 %) dan Kepuasan pasien dapat diketahui bahwa 55.1% responden yang menyatakan puas. Hasil analisis uji *Chi Square* didapatkan  $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$ , yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Kesimpulan :** Mutu pelayanan keperawatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, Mutu pelayanan keperawatan, Pengguna BPJS kelas III.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

# THE CORRELATION BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF PATIENTS USING SERVICE OF THE HEALTHCARE AND SOCIAL SECURITY AGENCY (BPJS) CARD CLASS III IN INPATIENT WARD OF RSUD dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA 2016

Imron Hasan<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background of the Research:** The nursing service quality is one of indicators of perfection level of nursing service given to the patients. Satisfaction is a standard to compare between the service and the desire, needs, and expectation. The better the nursing service given, the higher the patients' satisfaction towards the hospital performance.

**Objective of the research:** to know the correlation between nursing service quality and satisfaction of patients using service of the healthcare and social security agency (BPJS) card class III in inpatient ward of RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga 2016.

**Research Methodology:** This was a quantitative research with cross sectional approach. The data were collected through questionnaire. 98 respondents were taken as samples using purposive sampling technique. The data were then analyzed using chi-square statistical test.

**Findings of the research:** The findings show that the nursing service quality is mostly good with percentage of respondents of 61.2%, and 55% of the respondents say that they are satisfied with the service. It is known that the result of chi-square analysis is  $p\text{-value}=0.000(<0.05)$  meaning that there is a correlation between nursing service quality and satisfaction of patients using service of the healthcare and social security agency (BPJS) card class III in inpatient ward of RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

**Conclusion:** Nursing service quality has significant correlation with satisfaction of patients using service of the healthcare and social security agency (BPJS) card class III in inpatient ward of RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

**Keywords:** satisfaction of patients, Nursing service quality, the healthcare and social security agency (BPJS) user

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Staf Pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

## KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, Sehingga penulis dapat menyusun skripsi inidengan judul “Hubungan Mutu pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kelas III di Ruang Rawat Inap 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 terimakasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. 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. Mustiah Yulistiani, S.Kp., M.Kep. CWCS selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Ns. Etlidawati, S.Kep., 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. Happy Dwi Apriliana, S, Kep., M.Kep selaku dosen pengguji I dan Ns Ida Susilowati, S.Kep., M.M selaku penguji II yang telah memberi masukan, saran dan kritik demi kebaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf 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 yang saya banggakan bapak saya Nur kholis dan ibu saya Ruayah ayah, kedua kaka saya mb Maimunah, mas Abdul Mufid dan adik saya Eva Antika terima kasih atas do'a, semangat dan dukungan yang sudah diberikan.
10. Sahabat/I seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai tujuan.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada mereka dan Semoga selalu ada dalam lindungan Allah AWT. 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

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Purwokerto, 27 juli 2016

Imron Hasan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terkait .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Rumah sakit .....	12
B. Mutu pelayanan .....	14
C. Kepuasan pasien .....	23
D. Pelayanan BPJS .....	27
E. Kerangka Teori .....	41
F. Kerangka Konsep .....	42
G. Hipotesa .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	44
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	44

C. Variabel penelitian .....	46
D. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
E. Definisi operasional .....	47
F. Instrument penelitian .....	48
G. Prosedur pelaksanaan penelitian .....	50
H. Pengumpulan data .....	51
I. Uji validitas dan Realibilitas .....	51
J. Tahap pengolahan data .....	54
K. Analisis data .....	55
L. Etika penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil penelitian.....	60
B. Pembahasan.....	63
C. Keterbatasan Penelitian .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi operasional .....	47
Tabel 3.2 Kisi- kisi Kuisisioner mutu pelayanan keperawatan .....	48
Tabel 3.3 Kisi –kisi kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III .....	48
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden .....	58
Tabel 4.2 Mutu pelayanan keperawatan .....	59
Tabel 4.3 kepuasan psien .....	60
Tabel 4.4 didistribusi frekuensi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	41
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Pengambilan data awal
- Lampiran 2 : Surat izin uji validitas
- Lampiran 3 : Surat izin penelitian
- Lampiran 4 : Surat izin dari kesatuan bangsa dan politik
- Lampiran 5 : Surat izin dari Badan perencanaan pembangunan daerah
- Lampiran 6 : Surat izin penelitian RSUD dr. R. Goeteng taronadbrta
- Lampiran 7 : Surat Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Menjadi responden Penelitian
- Lampiran 9 : Kuisisioner mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien
- Lampiran 10 : Tabel pengunjung pasien BPJS
- Lampiran 11 : Hasil validitas dan hasil
- Lampiran 12 : Hasil penelitian
- Lampiran 12 : lembar perbaikan ujian proposal
- Lampiran 12 : lembar perbaikan ujian siding skripsi
- Lampiran 13 : Lembar bimbingan
- Lampiran 14 : Gambar dokumentasi