

KARYA TULIS ILMIAH
PERSEPSI KELUARGA TENTANG MUTU PELAYANAN BPJS
Di IRNA Ruang Flamboyan RSUD Dr. Hardjono Ponorogo



PROGRAM STUDI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2016

**PERSEPSI KELUARGA TENTANG MUTU PELAYANAN BPJS
Di IRNA Ruang Flamboyan RSUD Dr. Harjono Ponorogo**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Kepada Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Keperawatan



Oleh:

NINDA NOFITASARI

NIM: 13612495

**PROGRAM STUDI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2016**

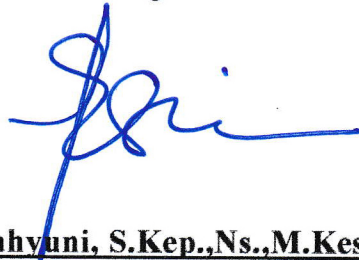
LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh : Ninda Nofitasari
Judul : Persepsi Keluarga tentang Mutu Pelayanan
BPJS di IRNA ruang flamboyan RSUD Dr.
Hardjono Ponorogo.

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmiah pada
tanggal: 31 Agustus 2016

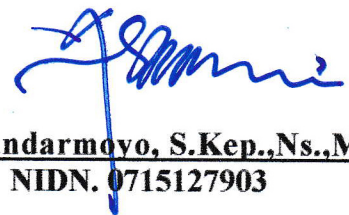
Oleh:

Pembimbing I



Nurul Sri Wahyuni, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN. 0707017503

Pembimbing II



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN. 0715127903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Siti Munawaroh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0717107001

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah : Ninda Nofitasari
NIM : 13612495
Judul : Persepsi Keluarga tentang Mutu Pelayanan BPJS
di IRNA ruang Flamboyan RSUD Dr. Hardjono

Telah diuji dan disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Karya Tulis Ilmiah di Progam Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Tanggal, 31 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Yayuk Dwirahayu, S.Kep,Ners,M.Kes
Anggota I : Hery Ernawati, S.Kep.Ns,M.Kep
II : Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Tanda tangan

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui, +
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Siti Munawaroh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0717107001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ninda Nofitasari
Nim : 13612495
Instansi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul : “Persepsi Keluarga tentang Mutu Pelayanan BPJS di IRNA ruang flamboyan RSUD Dr. Hardjono Ponorogo” adalah bukan Karya Tulis Ilmiah orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi.

Ponorogo, 31 Agustus 2016

Ninda Nofitasari
13612495

Mengetahui :

Pembimbing I

Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0707017503

Pembimbing II

Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0715127903

ABSTRAK

Persepsi Keluarga tentang Mutu pelayanan BPJS Oleh: Ninda Nofitasari

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, Keluarga peserta kesehatan sering kali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta BPJS mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa rumah sakit baik yang dirawat maupun yang hanya berobat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi keluarga pengguna BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Ponorogo.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. responden dalam penelitian ini adalah Keluarga penunggu pasien pengguna BPJS di RSUD dr. Hardjono Ponorogo. Teknik sampling penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada konsep teori yang dibagikan kepada responden. Sedangkan teknik analisa data menggunakan Prosentase.

Hasil penelitian terhadap 60 Responden menunjukkan bahwa sebagian besar (53,33%) atau sejumlah 32 Responden memiliki persepsi positif tentang pelayanan BPJS di RSUD dr.Hardjono Ponorogo dan hampir setengahnya (46,66%) atau sejumlah 28 Responden memiliki persepsi negatif tentang pelayanan BPJS .

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi keluarga tentang Mutu pelayanan BPJS sudah baik, untuk selanjutnya pelayanan di RSUD dr.Hardjono ponorogo lebih ditingkatkan lagi pelayanan khususnya pengguna BPJS sehingga keluarga pasien BPJS akan lebih merasa puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Persepsi, Keluarga, Mutu pelayanan BPJS

ABSTRACT

Family perception of service quality BPJS in IRNA Room Flamboyan RSUD dr. Hardjono Ponorogo

By:Ninda Nofitasari

Health BPJS constitute legal entity set up to organize the health insurance program. As a recipient of BPJS health services, family health participants often complain less satisfied with health care received. They assume that patients who participated BPJS get services and different treatment to other patients at several hospitals, both the treated and the only treatment. The purpose of this study was to determine the user's family perceptions BPJS in health services in Ponorogo City hospital.

This study was descriptive respondents in this study is a user friendly patient watchman BPJS in dr. Hardjono Ponorogo. This research sampling technique is purposive sampling. Collecting data in this study using a questionnaire designed by researcher with reference to the theoretical concepts that are distributed to the respondents. While the data analysis techniques using percentages

The study of 60 respondents showed that the majority (53,33%) or a number of 32 respondents have a positive perception of the services in hospital dr. Hardjono BPJS Ponorogo and nearly half (46,66%) or a number of 28 respondents have a negative perception of the services BPJS.

The final conclusion is that the perceptions of services quality BPJS family has been good, for further care in hospital dr. Hardjono Ponorogo further enhanced user services, especially so that patient's family BPJS will be more satisfied in obtaining health services.

Keywords: Perception, Family, Service quality BPJS

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul **Persepsi Keluarga tentang mutu pelayanan BPJS di IRNA Ruang Flamboyan RSUD Dr.Hardjono Ponorogo**. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak memperoleh bimbingan, asuhan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Direktur RSUD dr. Hardjono Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
3. Siti Munawaroh. S.Kep. Ners. M.Kep. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kemudahan dan izin sehingga memperlancar penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Nurul Sri W, S.Kep.,Ns.,M.Kes dan Sulisty Andarmoyo, S.,Kep.,Ns.,M.Kes selaku pembimbing I dan pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. H. Murdjianto, M.Si. selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Ponorogo atas izin serta kerjasamanya selama proses penelitian.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Prodi D III Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah rela mengajar dan memberikan ilmunya dengan ikhlas.
7. Bapak dan ibu terimakasih selaku orang tua saya, terimakasih untuk semua doa kasih sayang , semangat, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
8. Teman-teman Prodi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas kerjasamanya dan motivasinya.
9. Semua pihak peneliti yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bantuan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini pada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Ponorogo, 2016

Peneliti

Ninda Nofitasari

NIM 1361249

DAFTAR ISI

SAMPUL	
SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Persepsi.....	10
2.1.1 Pengertian persepsi.....	10
2.1.2 Macam-macam persepsi.....	10
2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi.....	11
2.1.4 Syarat-syarat terjadinya persepsi.....	14
2.1.5 Proses terjadinya persepsi.....	15
2.2 Konsep Keluarga.....	16

2.2.1 Pengertian Keluarga.....	16
2.2.2 Struktur Keluarga.....	16
2.2.3 Tipe Keluarga	16
2.2.4 Fungsi Keluarga.....	17
2.2.5 Tugas Keluarga.....	19
2.3 Konsep Mutu.....	19
2.3.1 Pengertian Mutu.....	19
2.3.2 Persepsi Mutu pelayanan	20
2.3.3 Pendekatan Evaluasi Mutu pelayan	22
2.3.4 Dimensi Mutu	25
2.4 Konsep BPJS.....	31
2.4.1 Pengertian BPJS.....	31
2.4.2 Hak dan Kewajiban Peserta BPJS	31
2.5 Kerangka Konseptual	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Kerangka Kerja	34
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	36
3.3.3 Sampling Penelitian	36
3.4 Variabel Penelitian	37
3.5 Definisi Operasional.....	37
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38
3.6.1 Waktu.....	38
3.6.2 Lokasi	38
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	37
3.7.1 Pengumpulan Data.....	37
3.7.2 Instrumen Penelitian	39
3.8 Analisa Data	40
3.8.1 Data Umum (Data Demografi)	41
3.8.2 Data Khusus.....	42

3.9 Etika Penelitian	44
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian,.....	46
4.2 Keterbatasan pnelitian,	47
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Data Umum	47
4.3.2 Data khusus	49
4.4 Pembahasan.....	50
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
5.2.1 Bagi BPJS.....	55
5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan FIK UMP	56
5.2.3 Bagi Keluarga BPJS	56
5.2.4 Bagi Peneliti selanjutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA	56



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Persepsi keluarga tentang mutu pelayanan BPJS DI IRNA Flamboyan RSUD dr. Hardjono.	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin keluarga Pengguna BPJS di IRNA Flamboyan RSUD dr. Hardjono Ponorogo.....	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Keluarga pengguna BPJS di IRNA Flamboyan RSUD dr. Hardjono	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Persepsi Keluarga tentang mutu pelayanan BPJS di IRNA Flamboyan RSUD dr. Hardjono Ponorogo.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Persepsi Keluarga tentang Mutu BPJS di IRNA Flamboyan RSUD dr. Hardjono Ponorogo.....	49



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Konsep Persepsi keluarga tentang mutu pelayanan BPJS di IRNA RSUD dr. Hardjono ponorogo 33
- Gambar 3.2 Kerangka Kerja Persepsi keluarga tentang mutu pelayanan BPJS di IRNA RSUD dr. Hardjono ponorogo 34



LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	59
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	60
Lampiran 3 Kisi-Kisi Kuesioner	61
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian untuk Responden	62
Lampiran 5 Tabulasi Khusus	64
Lampiran 6 Tabulasi Silang	66
Lampiran 7 Tabulasi Umum	68
Lampiran 8 Surat izin penelitian	71
Lampiran 9 Jadwal penyusunan Karya Tulis Ilmiah	74
Lampiran 10 Lembar Konsultasi	75

