

**KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI RUANG IRNA 1- 8 RSUD Dr. SAYIDIMAN MAGETAN**



Oleh :

WAHYU GALIH SAPUTRO

NIM : 14612573

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI RUANG IRNA 1- 8 RSUD SAYIDIMAN MAGETAN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Kepada Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo Untuk Memenuhi Tugas Akhir**



Oleh :

WAHYU GALIH SAPUTRO

NIM : 14612573

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh : Wahyu Galih Saputra

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Irna 1- 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan.

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmia pada tanggal: 10 Juli 2017

Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Tetik Nurhayati, S.,Kep.,Ns.,M.Kep

NIDN. 00717107001

NIDN. 0712018702

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

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

NIDN. 0715127903

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Galih Saputro

Nim : 14612573

Instansi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menyatakan bahwa Proposal yang berjudul : “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Irna 1- 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan.” adalah bukan Proposal 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, 10 Juli 2017

Wahyu Galih Saputra

14612573

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II

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

NIDN. 0717107001

Tetik Nurhayati, S.,Kep.,Ns.,M.Kep

NIDN. 0712018702

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah : Wahyu Galih Saputro
NIM : 14612573
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Mutu Tentang Pelayanan Kesehatan di Irna 1 - 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan.

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

Tanggal, 17 Juli 2017

Tim Penguji Tanda tangan

Ketua	: Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes	(.....)
Anggota I	: Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ns.,M.Kep	(.....)
II	: Tetik Nurhayati, S.Kep., Ns.,M.Kep	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

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

NIDN. 0715127903

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Irn 1 - 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan

Oleh: Wahyu Galih Saputro

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan BPJS, pasien 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 tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD dr. Sayidiman Magetan..

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Responden penelitian ini adalah pasien BPJS di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Teknik sampling penelitian *Proportional Random Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuesioner paten dengan mengacu pada konsep teori yang dibagikan kepada responden. Sedangkan teknik analisa data menggunakan Prosentase.

Hasil penelitian 99 Responden menunjukkan sebagian besar (60,6%) atau 60 Responden puas dengan pelayanan kesehatan BPJS di RSUD dr.Sayidiman Magetan dan hampir setengahnya (39,4%) atau sejumlah 39 Responden tidak puas tentang pelayanan kesehatan BPJS .

Dari hasil penelitian disimpulkan tingkat kepuasan pasien tentang Mutu pelayanan kesehatan sudah baik, selanjutnya pelayanan di RSUD dr.Sayidiman magetan lebih ditingkatkan lagi pelayanan kesehatan khususnya pengguna BPJS sehingga pasien BPJS merasa puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, dan BPJS

ABSTRACT

Level Satisfactions Medical Patient SSA in of Healthy Service Quality SSA Instalasi Patient 1- 8 In Hospital Dr. Sayidiman Magetan

By: Wahyu Galih Saputro

Health Social Security Agency constitute legal entity set up to organize the health insurance program. As a recipient of SSA health services, participants often complain less satisfied with health care received. They assume that patients who participated BPJS get services and different treatment to patients at several hospitals, both the treated the only treatment. The purpose of this was to level medical patient satisfactions SSA in health services in hospital dr. Sayidiman Magetan

This study descriptive respondents in study is a user medical patient watchman SSA in dr. Sayidima Magetan. This research sampling technique is purposive sampling. Collecting data in this study a questionnaire designed patient already with reference to the theoretical concepts that are distributed to the respondents. While the data analysis techniques percentages

The study of 99 respondents showed that the majority (60%) or a number of 60 respondents satisfied of the healthy services in hospital dr. Sayidiman SSA Magetan and nearly half (39%) or a number of 39 not satisfied of t services health.

The final conclusion is that the level medical patient satisfactions SSA in health services has been good, for further care in hospital dr. Sayidiman Magetan further enhanced user services, especially so that patient's SSA will be more satisfied in healt services.

Keywords: Satisfactions, Patient, and SSA

KATA PENGANTAR

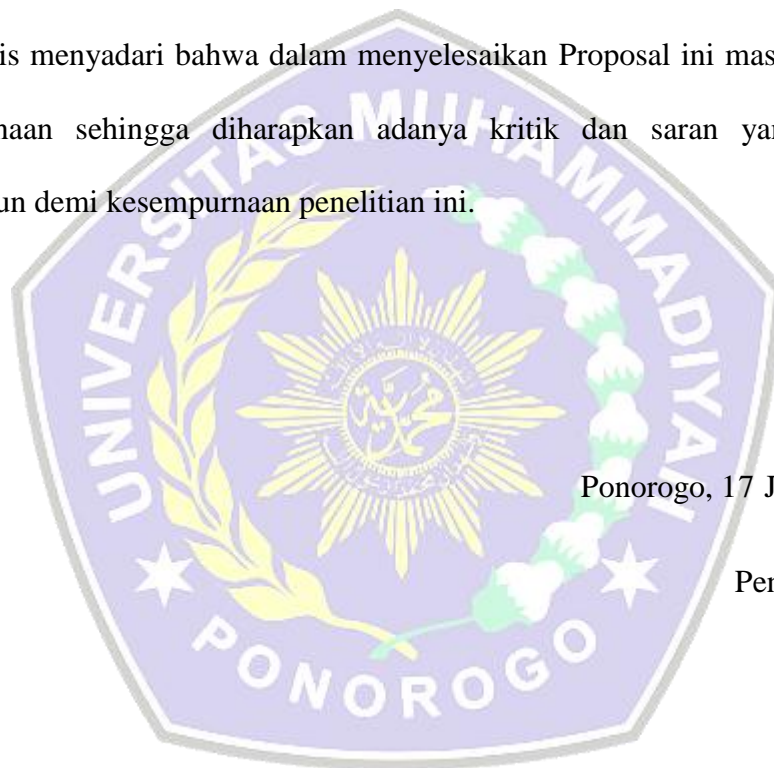
Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul **Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Irna 1 - 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat 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. Sulistyo Andarmoyo, S.,Kep.,Ns.,M.Kes. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kemudahan dan izin sehingga memperlancar penyusunan Proposal ini.
3. Siti Munawaroh S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan Proposal ini.
4. Tetik Nurhayati, S.,Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing sehingga Proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Drs. Suwandi, M.Si. selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Magetan atas izin serta kerja samanya 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. Kedua Orang Tuaku yang telah mendukung, menyemangati dan mendoakanku dalam penyelesaian Proposal ini.
8. Teman-teman Prodi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas kerjasamanya dan motivasinya.

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



Ponorogo, 17 Juli 2017

Peneliti

Wahyu Galih Saputro

NIM 14612573

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.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasa Pasien	8
2.1.1 Pengertian	8

2.1.2	Pngukuran Kepuasan Pasien.....	8
2.1.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.1.4	Mekanisme kepuasan pasien.....	13
2.1.5	Teori kepuasan pasien.....	15
2.1.6	Hal- hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Kepuasan Pasien	16
2.1.7	Syarat-Syarat Sasien Peyelengara Yang Efektif.....	17
2.2	Konsep Mutu.....	18
2.2.1	Pengertian Mutu.....	18
2.2.2	Pelayanan Kesehatan	18
2.2.3	Aspek Pendekatan Evaluasi Pelayanan Kesehatan.....	20
2.2.4	Dimensi Mutu Pelyanan	24
2.3	Konsep BPJS.....	27
2.3.1	Pengertian BPJS.....	27
2.3.2	Hak Dan Kewajiban Peserta BPJS	30
2.4	Kerangka Konseptual	33
BAB 3 METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian.....	34
3.2	Kerangka Kerja	35
3.3	Sampling Desain	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel	36
3.3.3	Besar Sampel	36
3.3.4	Samplng Penelitian.....	38
3.4	Variabel Penetian	39
3.5	Definisi Operasional.....	39
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
3.6.1	Waktu.....	40
3.6.2	Lokasi	40
3.7	Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	41
3.7.1	Pengumpulan Data.....	41
3.7.2	Instrumen Penelitian	41
3.8	Analisa Data	42

3.8.1 Data Umum (Data Demografi)	43
3.8.2 Data Khusus	43
3.9 Etika Penelitian	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian,	47
4.2 Keterbatasan penelitian,	48
4.3 Hasil Penelitian	48
4.3.1 Data Umum	48
4.3.2 Data khusus	50
4.4 Pembahasan.....	50
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
5.2.1 Bagi RS. Dr. Sayidiman Mageatan	55
5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan FIK UMP	55
5.2.3 Bagi Pasien BPJS	56
5.2.4 Bagi Peneliti selanjutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
Daftar Pustaka	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sekala kepuasan Pasien (Sumber Rangkuti, 2006).....	11
Tabel 3.1 Masing-masing sampel ruangan.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu pelayanan Kesehatan	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Pengguna BPSJ di IRNA 1-8 RSUD Dr. Sayidiman Magetan	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien Pengguna BPSJ di IRNA 1-8 RSUD Dr. Sayidiman Magetan	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Pengguna BPSJ di IRNA 1-8 RSUD Dr. Sayidiman Magetan	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Pasien Pengguna BPSJ di IRNA 1-8 RSUD Dr. Sayidiman Magetan	49
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Dr.Sayidiman Magetan pada tanggal 27 April sampai dengan 8 Mei 2017.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di IRNA 8 RSUD Dr.Sayidiman Magetan	33
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan di IRNA 8 RSUD Dr. Sayidiman Magetan	35



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 8 Surat ijin penelitian.....	67
Lampiran 9 Jadwal penyusunan	71
Lampiran 10 Lembar Konsultasi	72

