

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD
Dr.HARDJONO PONOROGO



Oleh :

ALHAM DINO MAGHROBI

NIM : 15612767

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2018**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr.HARDJONO
PONOROGO**

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



Oleh :
ALHAM DINO MAGHROBI
NIM :15612767

**PRODI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah Oleh : Alham Dino Maghrobi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Karya Tulis Ilmia pada tanggal: 18 Agustus 2018

Oleh:

Pembimbing I

Metti Verawati, S.Kep.Ns.M.Kes
NIDN. 0720057903

Pembimbing II

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

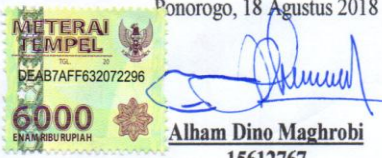
Nama : Alham Dino Maghroi

Nim : 15612767

Instansi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menyatakan bahwa KTI yang berjudul : “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Hardjono Ponorogo.” adalah bukan KTI 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, 18 Agustus 2018

Alham Dino Maghrobi
15612767

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Metti Verawati, S.Kep.Ns.M.Kes
NIDN. 0720058001



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

• HALAMAN PENGESAHAN

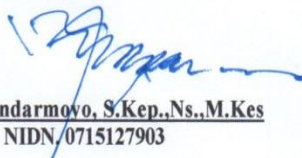
Karya Tulis Ilmiah : Alham Dino Maghrobi
NIM : 15612767
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Mutu Tentang Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Hardjono Ponorogo.

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

Tanggal, 4 September 2018

	Tim Penguji	Tanda tangan
Ketua	: Nurul Sri Wahyuni, S.Kep.,Ns.,M.Kes	(.....)
Anggota I	: Sugeng Mashudi, S.Kep.,Ns.,M.Kes	(.....)
II	: Siti Munawaroh, 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 Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo Oleh : Alham Dino Maghrobi

Program baru pemerintah pusat lewat kementerian Kesehatan (Kemenkes) memberikan jaminan sosial kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Masalah yang sering di jumpai pada pengguna BPJS adalah keluhan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak semuanya tanpa biaya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan cenderung tidak memenuhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Responden penelitian ini adalah pasien BPJS di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo. Teknik sampling penelitian menggunakan *Proposive Sampling*. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang di rawat di ruang rawat inap mawar di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo dengan jumlah 48 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner sedangkan teknik analisa data menggunakan prosentase.

Hasil penelitan 48 responden menunjukkan sebagian besar (52%) atau 25 responden puas dengan pelayanan keperawatan BPJS di ruang rawat inap mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo dan hampir setengahnya (48%) atau 23 responden tidak puas dengan pelayanan Keperawatan BPJS.

Dari hasil penelitian disimpulkan tingkat kepuasan pasien tentang Mutu pelayanan keperawatan sudah baik, selanjutnya pelayanan di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo lebih ditingkatkan lagi pelayanan keperawatan khususnya pengguna BPJS sehingga pasien BPJS merasa puas dalam mendapatkan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, dan BPJS

ABSTRACT

BPJS Patient Satisfaction Level About the Quality of Nursing Services at Inpatient Room of Rose Hospital Dr.Hardjono Ponorogo

By: Alham Dino Maghrobi

The new central government program through the Ministry of Health (Kemenkes) provides social health insurance to the community through the Health Social Security Administering Agency (BPJS). The problem that is often encountered by BPJS users is the complaints of nursing services provided by health workers not all without fees. Services provided by health workers tend not to meet patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of BPJS patients in nursing services in the Inpatient Room of Rose Hospital Dr. Hardjono Ponorogo.

The design of this study is descriptive. Respondents of this study were BPJS patients in Dr.Hardjono Ponorogo Hospital. The research sampling technique uses Proposive Sampling. The sample of this study were some patients who were treated in the rose inpatient room at Dr.Hardjono Ponorogo Hospital with a total of 48 respondents. Data collection uses questionnaires while data analysis techniques use percentages.

The results of the study 48 respondents showed most (52%) or 25 respondents were satisfied with BPJS nursing services in the inpatient room of Dr.Hardjono Ponorogo Hospital and almost half (48%) or 23 respondents were not satisfied with BPJS Nursing services.

From the results of the study concluded that the level of patient satisfaction about the quality of nursing services is good, then services in Dr Hospital, Hardjono Ponorogo are further enhanced nursing services, especially BPJS users so that BPJS patients feel satisfied in getting nursing services.

Keywords: Satisfaction, Patients, and BPJS

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 Kepewatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo.** 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 KTI ini.
3. Rika Maya Sari,S.Kep,Ns,M.Kep. selaku Kaprodi D3 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan motivasi sehingga meningkatkan semangat dalam penyelesaian KTI ini.
4. Metti Verawati, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan KTI ini.

5. Siti Munawaroh, S.,Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing sehingga KTI ini dapat terselesaikan dengan baik.
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.



DAFTAR ISI

SAMPUL	
SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
Abtrak	vi
Abstract.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
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	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasa Pasien	10
2.1.1 Pengertian	10

2.1.2	Dimensi Kepuasan	11
2.1.3	Pengukuran Kepuasan Pasien	12
2.1.4	Klasifikasi Kepuasan	16
2.1.5	Faktor – Faktor Mempengaruhi Kepuasan	17
2.1.6	Indeks Kepuasan	18
2.1.7	Teori Kepuasan	19
2.1.8	Hal Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Kepuasan Pasien	20
2.1.9	Syarat – Syarat, Hubungan, Pasien – Penyelenggara yang Efektif	20
2.2	Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	22
2.2.1	Pengertian BPJS.....	22
2.2.2	Visi dan Misi.....	24
2.2.3	Hak Kewajiban Peserta BPJS	25
2.3	Konsep Mutu.....	26
2.3.1	Pengertian Mutu.....	26
2.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Mutu	27
2.4	Kerangka Konseptual	30
BAB 3 METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Kerangka Kerja	32
3.3	Sampling Desain	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel	33
3.3.3	Besar Sampel	34
3.3.4	Teknik Sampling.....	34
3.4	Variabel Penelitian	35
3.5	Definisi Operasional.....	35
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36
3.6.1	Waktu.....	36
3.6.2	Lokasi	36
3.7	Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	36
3.7.1	Pengumpulan Data.....	37

3.7.2 Instrumen Penelitian	37
3.8 Analisa Data	38
3.8.1 Data Umum (Data Demografi)	39
3.8.2 Data Khusus	39
3.9 Etika Penelitian	41
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	44
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Data Umum.....	44
4.4 Pembahasan.....	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53
5.2.1 Bagi RSUD Dr.Haerjono	54
5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan FIK UMP	54
5.2.3 Bagi Pasien BPJS	54
5.2.4 Bagi Peneliti selanjutnya.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
Daftar Pustaka	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu pelayanan Keperawatan.....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo.....	44
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo.....	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo.....	46
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo.....	46



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo 30
- Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo 32



LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden.....	57
Lampiran 2 Persetujuan Menjadi Responden.....	58
Lampiran 3 Kisi-Kisi Kuesioner	59
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian untuk Responden.....	60
Lampiran 5 Tabulasi penelitian.....	65
Lampiran 6 Tabulasi Silang	68
Lampiran 7 Surat Perijinan	69
Lampiran 8 Lembar Konsul	74
Lampiran 9 Jadwal Penyusunan.....	83

