



SKRIPSI

**HUBUNGAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS KALISAT**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Keperawatan

Oleh:

Nasilia Afkarina Putri

NIM: 20.1101.1025

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

SKIRPSI

HUBUNGAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALISAT

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Oleh:

Nasilia Afkarina Putri
20.1101.1025

**PROGAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALISAT

Nasilia Afkarina Putri

20.1101.1025

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi pada Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 13 Agustus 2024

Pembimbing I

Asmuji, SKM., M.Kes

NIP. 197206152005011004

Pembimbing II



Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep.,M.Kep

NPK. 1984122411103586

PENGESAHAN

HUBUNGAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALISAT

Nasilia Afkarina Putri

20.1101.1025

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 13 Agustus 2024

Penguji,

1. Penguji I : Ns. Sri Wahyuni A, M.Kep.,Sp.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821
2. Penguji II : Asmuji, SKM., M.Kes
NIP. 197206152005011004
3. Penguji III : Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep.,M.Kep
NPK. 1984122411103586

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sri Wahyuni A, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821

PENGUJI SKRIPSI

Dewan penguji skripsi Progam Studi Ilmu Keperawatan Fakultas
Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

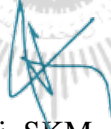
Jember, 13 Agustus 2024

Penguji I



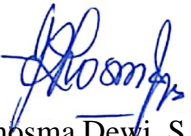
Ns. Sri Wahyuni A. M. Kep., Sp. Kep. Kom
NPK. 19880330311703821

Penguji II



Asmuji, SKM., M. Kes
NIP. 197206152005011004

Penguji III



Ns. Sofia Rhosma Dewi, S. Kep., M. Kep
NPK. 1984122411103586



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia
Kotak Pos 104 Telp. (0331) 336728 Fax 337967

Website : <http://www.umuhjember.ac.id> email : kantorpusat@umuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nasilia Afkarina Putri
NIM : 2011011025
Tempat, tanggal lahir : Jember, 27 Januari 2002
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Sukmoilang
Jurusan/Program Studi : SI-Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

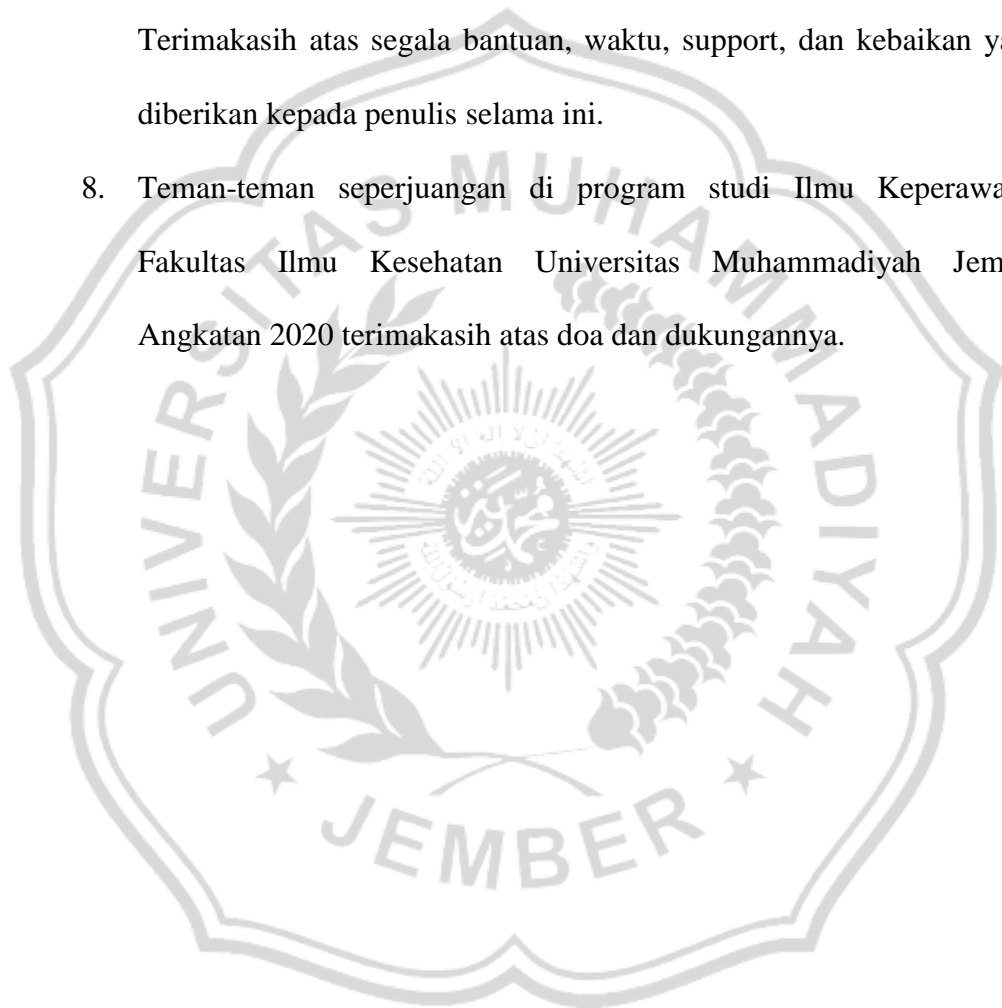

(Nasilia Afkarina Putri)
NIM. 2011011025

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya dari usaha peneliti sendiri, melainkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kemudahan, kenikmatan, dan hidayahnya pada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih kepada bapak dan ibu saya Ansori dan Ika Agustin Terima kasih atas segala nasehat, doa dan dukungannya yang selalu beliau berikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan semangat.
3. Terimakasih kepada Kakek dan Nenek saya Gi'at dan Adiyeh atas segala pengorbanan, dukungan dan mendoakan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat
4. Seluruh keluarga besarku, terimakasih atas segala support dan do'a yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Dosen pembimbing saya Asmuji, SKM., M.Kes dan Ns. Sofia Rhoma Dewi, S. Kep., M.Kep yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan serta kesabaran dalam membimbing sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis dari awal semester hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya yang paling saya sayangi Marshanda Anastasya Putri Arisandi, Lailatul Masrurroh dan Moch. Trifani Salsabila. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan di program studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2020 terimakasih atas doa dan dukungannya.



MOTTO

”Jagalah sholatmu, ketika kamu kehilangan sholat, maka kau akan kehilangan sengalanya”

~Umar bin Khatab~

”Apa yang kita minta, belum tentu hal yang baik. Apa yang allah beri, pasti yang terbaik”

”Boleh menyesali sesuatu yang telah terjadi, namun tidak boleh untuk menyerah sampai akhir”



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Allah SWT sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Kalisat ”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sri Wahyuni A. M.Kep.,Sp.Kep.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh Pendidikan Keperawatan serta memberikan
3. Ns. Siti Kholifah, S.Kep.,M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan bagi peneliti untuk melaksanakan Pendidikan dan penelitian
4. Semua pihak dan teman di almamater Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan

bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.



Jember, 13 Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsep Kepuasan Pasien.....	7
B. Konsep Ketepatan Waktu	9
C. Konsep Pelayanan Rawat Jalan.....	18
D. Konsep Puskesmas	20
E. Konsep Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien	22
F. Penelitian Terkait	24
BAB III KERANGKA KONGSEP	29
A. Kerangka konsep	29
B. Hipotesis Penelitian	29
BAB IV METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	30

C. Variabel Dalam Penelitian.....	32
D. Definisi Operasional.....	33
E. Tempat dan Waktu Penelitian	35
F. Alat Pengumpul Data	35
G. Prosedur Pengumpulan Data	37
H. Analisis Data	39
I. Etika Penelitian.....	41
J. Pengelolaan Data.....	43
BAB V HASIL PENELITIAN.....	47
A. Data Umum	47
B. Data Khusus	48
BAB VI PEMBAHASAN.....	51
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi	51
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Implikasi Keperawatan.....	58
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terkait.....	23
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4.2 Kisi kisi Kuesioner	35
Tabel 4.3 Rentang Skor	35
Tabel 4.4 Indikator Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4.5 Skor Kepuasan Pasien.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Expetancy – Discon Firmation Model</i>	22
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Data Demografi
- Lampiran 4. Kuesioner Ketepatan Waktu Pelayanan
- Lampiran 5. Kuesioner Skala Likert
- Lampiran 6. Surat Pernyataan Lulus Etik
- Lampiran 7. Surat Pengantar Penelitian Fakultas
- Lampiran 8. Surat Dinas Kesehatan
- Lampiran 9. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12. Lembar Konsultasi

