



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG  
RAWAT INAP RSD BALUNG  
KABUPATEN JEMBER**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan

**Oleh :**

**AKHMAD SYARIFUDDIN BAHTIAR  
13.1101.1037**

**PROGAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG  
RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**Oleh:  
Akhdad Syarifuddin Bahtiar  
13.1101.1037**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG  
RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:**  
**Akhmad Syarifuddin Bahtiar**  
**13.1101.1037**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberi anugrah akal serta fikiran sehingga aku menjadi makhluk yang paling tinggi kedudukannya dari makhluk lainnya.
2. Kedua orang tuaku, Ayahku “Rahim” serta Ibuku “Siti Aisyah” yang telah mendidik dan merawatku dengan sabar hingga aku dewasa.
3. Kakak-kakaku tersayang “Nurul Hidayah Rahmawati” dan “Mohammad Sofyan Yusuf” yang selalu membantu dan memberi keceriaan dalam keseharianku.
4. Seorang wanita yang menemani dan memberi motivasi ketika aku mulai putus asa.
5. Sahabat-sahabatku LAPTEM yang selalu ada dan hidup dalam keluarga kecil di Jember.
6. Rekan-rekan seperjuangan fakultas ilmu kesehatan program studi S1 keperawatan angkatan 2013.
7. Almamaterku Tercinta.

## **MOTTO**

“”Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap “”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“”Memulai dengan penuh keyakinan. Menjalankan dengan penuh keikhlasan. Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan””

(Akhmad Syarifuddin Bahtiar)

# **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

## **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER**

Akhmad Syarifuddin Bahtiar  
NIM. 13.110.11037

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 31 Juli 2017

Penguji I

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 197206152005011004

Penguji II

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep.,Sp.Kep.J.  
NPK. 9305383

## **PENGESAHAN**

### **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSD BALUNG JEMBER**

Akhmad Syarifuddin Bahtiar  
NIM. 13.110.11037

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Jember, Senin 31 Juli 2017

Penguji,

1. Ketua : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. (.....)  
NIP. 197404252005011006
2. Penguji I : Asmuji, S.KM., M.Kep. (.....)  
NIP. 197206152005011004
3. Penguji II : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep.,Sp.Kep.J. (.....)  
NPK. 9305383

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Ns.Awatiful Azza, M.Kep.,Sp,Kep.Mat.  
NIP. 19701213 200501 2001

# **PENGUJI SKRIPSI**

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 31 Juli 2017

Penguji I

Ns. Supriyadi, S.Kep.M.Kes.  
NIP. 197404252005011006

Penguji II

Asmuji, S.KM., M.Kep.  
NIP. 197206152005011004

Penguji III

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK. 9305383



Abstrak  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2017  
Akhmad Syarifuddin Bahtiar

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember, 2017.

xvi + 69 hal + 11 tabel + 14 lampiran

Abstrak

Pelayanan keperawatan yang bermutu dan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi mutu yang dibuktikan dengan adanya tingkat kepuasan pasien, pelayanan yang berkualitas harus dapat menjangkau pada seluruh pasien termasuk pasien BPJS. Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Populasi penelitian ini adalah pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSD Balung Jember sebanyak 128 responden dengan sampel 56 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Hasil penelitian diketahui yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik yaitu sebanyak 28 responden (50,0%) dan kualitas sangat baik 20 responden (35,7%) dan kualitas kurang baik 8 responden (14,3%), kemudian yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yaitu 14 responden (25,0%) dan puas terhadap pelayanan yaitu 33 responden (58,9%) serta kurang puas 9 responden (16,1%). Hasil uji statistik *spearman rho* dengan ( $\alpha = 0,05$ ) didapatkan hasil P value 0,000 dan koefisien korelasi sebesar 0,705 yang artinya adanya hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Pelayanan Rawat Inap RSD Balung Jember. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hasil penelitian, menunjukkan faktor kerapian dan kebersihan ruangan masih menjadi keluhan pasien. Direkomendasikan bagi rumah sakit untuk lebih menjaga kebersihan ruangan rumah sakit agar ruangan terasa nyaman, rapi dan bersih, sehingga pasien merasa lebih puas.

Kata kunci : Mutu, Pelayanan keperawatan, Tingkat kepuasan, pasien BPJS,  
Daftar Pustaka 29 (2005 – 2014)

Abstract  
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER  
S1 STUDY NURSING PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH

Thesis, Juli 2017  
Akhmad Syarifuddin Bahtiar

*Relationship Quality of Nursing Services with the Level of Patient Satisfaction BPJS Inpatient RSD Balung Jember, 2017*

*xvi + 69 pages + 11 table + 14 attachment*

*Abstract*

*Quality of nursing services and can be viewed based on five dimensions of quality as evidenced by the level of patient's satisfaction, quality services should be able to target all patients including BPJS patients. This study uses a correlational research design with cross sectional approach that aims to identify the relationship quality of nursing services with satisfaction BPJS patients. Population of the research was 128 patients with 56 samples of patients were taken by purposive sampling. The result of the research is known that the quality of good nursing service is 28 respondents (50.0%) and the quality is very good 20 respondents (35,7%) and the quality is less good 8 respondents (14.3%), who expressed are very satisfied with nursing service 14 respondents (25.0%) and satisfied with the service at 33 respondents (58.9%) and less satisfied 9 respondents (16,1%). Spearman rho statistical test results with ( $\alpha = 0.05$ ) showed a P value of 0.000 and a correlation coefficient of 0.705, which means the relationship quality of nursing services with satisfaction BPJS patients in inpatient RSD Balung Jember. The better the quality of service given the higher patient satisfaction. Results of the research, showed factors neatness and cleanliness of the room is still a patient complaint. Recommended to better maintain the cleanliness of the room hospital so that the room is comfortable, neat and clean, so that patients feel more satisfied.*

*Keywords: Quality, Nursing Services, level satisfaction ,BPJS patients, Bibliography 29 (2005 - 2014)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “*Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Ruang Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember*”. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingan kepada yang terhormat:

1. DR. Muhammad Hazmi, DESS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Supriyadi, S.Kep.M.Kes., selaku Penguji Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep.,Sp.Kep.J., selaku Pembimbing dua yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman S-1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dalam rangka menyempurnakan penelitian ini.

Jember, Juli 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGUJI SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
1. Pernyataan Masalah .....	8
2. Pertanyaan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
1. Tujuan Umum .....	9
2. Tujuan Khusus .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	11
B. Mutu Pelayanan Keperawatan .....	15
C. Dimensi Mutu .....	17
D. Kepuasan Pasien .....	18
E. Konsep BPJS .....	24
F. Penelitian Terkait .....	30
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>32</b>
A. Kerangka Konsep .....	32
B. Hipotesis .....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Desain Penelitian .....	34
B. Populasi, Sampel dan Sampling .....	34
C. Definisi Operasional .....	37
D. Tempat Penelitian .....	41
E. Waktu Penelitian .....	41

	<b>Hal.</b>
F. Etika Penelitian.....	41
G. Alat Pengumpulan Data.....	43
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	43
I. Rencana Analisa Data.....	44
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum RSD Balung.....	51
B. Data Umum.....	52
C. Data Khusus.....	54
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Interpretasi Hasil Dan Diskusi Hasil.....	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	66
C. Implikasi Dalam Layanan Keperawatan.....	67
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal.</b>
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.2 Analisa Unvariat .....	47
Tabel 4.3 Analisa Bivariat .....	48
Tabel 4.4 Kategori Nilai $r$ Hitung Pada Analisis <i>Spearman Rho</i> .....	49
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	52
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden.....	53
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan.....	55
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.....	55
Tabel 5.7 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS.....	56

## DAFTAR BAGAN

	<b>Hal.</b>
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Jember
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian dari BAKESBANGPOL Kabupaten Jember
Lampiran 3	Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit Daerah Balung Jember
Lampiran 4	Surat Keterangan Sudah Melaksanakan Penelitian dari RSD Balung
Lampiran 5	Lembar Informed Consent
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Peneliti
Lampiran 7	Lembar Kuesioner Peneliti
Lampiran 8	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 9	Analisis Univariat dan Bivariat
Lampiran 10	Hasil Uji Statistik <i>Spearman Rho</i>
Lampiran 11	Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi
Lampiran 12	Dokumentasi Pengumpulan Data
Lampiran 13	Riwayat Hidup
Lampiran 14	Lembar Konsultasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, Najma dan Narula, Manju. 2010. *The Role of Indian Madrasahs in Providing Access to Mainstream Education for Muslim Minority Students: A West Bengal Experience*. Springer Science+Business Media B.V. 2010.
- Anjaryani Diah W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rsud Tugurejo Semarang*. (Tesis). Universitas Diponegoro Semarang.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta. Ar-RuMedia.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Ayu, I (2014). *Hubungan Antara Presepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar* (tesis). Denpasar Universitas Udayana Denpasar.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media
- BPJS Kesehatan, 2014."Panduan praktis Gate Keeper concept Faskes BPJS Kesehatan"
- Desimawati, D. W. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember* (skripsi). Jember Universitas Jember
- Hermanto, Dadang. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. (2009). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1097/MENKES/PER/VI/2011 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jamkesmas*
- Kotler P. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia.

Jakarta. PT. Indeks.

Liman, H (2003). *Upaya peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS Sumber Waras melalui survei tingkat kepuasan pasien/ keluarganya* (tesis). Jakarta Universitas Indonesia

Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Noor Azlinna Azizan & Bahari Mohamed. (2013). *The Effect of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State of Pahang, Malaysia*. Asian Journal of Social Science and Humanities Vol: 2, No: 3.

Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.

\_\_\_\_\_. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml., Valerie, A., & Malholtra, A. (2005). *SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Vol: 7, No.X.

Pohan, Imbalo S. (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.

Raffi, Forough. (2010). *Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal of Advanced Nursing, Vol: 26, No: 2.

Riyadh Muhammad. (2005). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin*. (Skripsi). Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.

Sabarguna, B.S. 2005. Analisis Pemasaran Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY, Yogyakarta.

Satrianegara, M. F. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.

Sri. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. (tesis).

Semarang Universitas Diponegoro.

Supardi, (2008). *Hubungan Antara Presepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus* (tesis). Semarang Universitas Diponegoro.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan ke 12, Bandung: Alfabeta.

WHO. 2010. *Achieving Universal Health Coverage: Developing the health financing system. Technical brief for Policy - makers*. Number 1, 2005. World Health Organization, Department of Health system financing, Health Financing Policy (p.,3)

Wijono, Dj. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.