

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 + 10 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%), 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 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 + 10 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)