

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT I**

Karya Tulis Ilmiah

Untuk memenuhi syarat memperoleh derajat

Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



CYNTHIA HARDIVIAN TY

20100320072

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT I**

Telah diseminarkan dan diujikan pada tanggal :

11 Juli 2014

Oleh;

CYNTHIA HARDIVIANTY

20100320072

Penguji

Nurvita Risdiana, S.Kep.,Ns.,M.Sc

(.....)

Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep

(.....)

Mengetahui

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Sri Sumaryani, S.Kep.,Ns.,M.kep.,Mat.,HNC

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku pembimbing KTI mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta :


Nama : Cynthia Hardivianty
No Mahasiswa : 20100320072
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I.

Setuju/tidak setuju*) karya tulis ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan dipublikasikan dengan/tanpa*) mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum

Yogyakarta, 17 Juli 2014

Pembimbing



Nurvita Risdiana, S.Kep., Ns., M.Sc

Mahasiswa



Cynthia Hardivianty

*) Coret yang tidak perlu

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Cynthia Hardivianty
NIM : 20100320072
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan
Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 17 Juli 2014

Yang membuat pernyataan



Cynthia Hardivianty

HALAMAN MOTTO

Ya Tuhamku, Berikanlah kepadaku ilmu dan masukanlah aku ke dalam golongan orang—orang yang sholeh, dan jadikanlah aku buah tutur yang baik bagi orang-orang (yang datang) kemudian

(QS. ASY SYU'ARAA' (26): 83-84)

Dan bumi terdapat bagian-bagian yang berdampingan, kebun-kebun anggur, tanam-tanaman, pohon kurma yang bercabang, dan disirami dengan air yang sama, tetapi Kami lebihkan tanaman satu dari yang lainnya dalam hal rasanya. Sungguh, pada yang demikian itu tanda-tanda (kebesara Allah) bagi orang-orang yang mengerti.

(QS. AR-RA'D: 4)

Kamu sekalian adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawabannya mengenai orang yang dipimpin.

(H.R. Bukhari Muslim)

Berangkatlah dengan penuh keyakinan, berjalanlah dengan penuh keikhlasan, istiqomahlah dalam menghadapi cobaan.

(Anonim)

Berusahalah sampai pada akhirnya tidak ada lagi kesempatan untuk berusaha.

(Penulis)

. HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini memang bukan sebuah *masterpiece*, tapi izinkan saya mempersembahkan hasil jerih payah ini kepada mereka yang selalu hadir, selalu memberikan semangat hidup yang luar biasa, motivasi yang sangat membangun, pengalaman yang sangat tidak terlupakan, serta banyak lagi cerita yang tidak akan terlupakan dan akan selalu menjadi memori yang berharga, teruntuk :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah menuntun peneliti dalam menemukan jalan yang diridhoi-Nya, atas segala cinta dan karunia-Nya yang tak pernah putus yang diberikan kepada peneliti, Terima Kasih untuk semua udara yang dihirup hingga saat ini dan segala-galanya nikmat yang telah diberikan kepada peneliti. Allhamdulillah Terima kasih ya Allah SWT.
2. H. Bambang Hartanto ATD., SE., M.Si (Papah) dan Hj. Rita Mardianti (Mamah) yang sangat tya cintainya. Terima kasih pah mah selalu memberikan kasih sayang yang sangat tulus, pengalaman hidup yang luar biasa, selalu mendo'akan di setiap sujudnya agar anak-anaknya selalu dalam lindungan Allah SWT. Terima kasih selalu berkorban serta selalu memberikan yang terbaik untuk anakmu ini dan tak pernah lelah mendukung dan menyemangati walaupun dari jauh. Terima kasih pah, mah Tya sayang banget papah dan mamah.
3. Kedua adikku tersayang Vesty Anggraini Haryanti dan Danny Rizky Ramadhan, terima kasih karena selalu memberikan semangat, mendoakan selalu, dan teruntuk Vesty terima kasih sayang sudah baik sekali turut membantu mbaknya menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Rajin belajar ya Vesty dan Danny supaya menjadi orang-orang yang sukses di kemudian hari dan selalu menjadi kebanggaan untuk papah dan mamah.
4. Keluarga besar Bapak Kasido dan ibu Ramu, Bapak Siswandi dan ibu Asmini serta Bapak Gipet dan ibu Kasidem. Terima kasih untuk semua doa, dukungan, dan semangat dari mbah kakung, mbah putri, bude, pakde, om, tante, mbak, mas, dan adik-adik, keponakan dan semuanya yang tidak bisa tya

sebutkan namanya satu persatu yang selalu mendoakan tya. *I love them so much!*

5. Adytia Burhan, S.Kom, seseorang yang terkasih yang jauh disana, yang bisa menjadi pasangan, abang, teman curhat, tempat mengadu dan semuanya, terima kasih ya untuk kasih sayang, untuk kesabaran, kesetiaan, pengertian, perhatian dan terima kasih pengalaman serta motivasi hidup yang luar biasa.
6. Resty Dwi Setyani, Terima kasih untuk dukungan dan motivasinya yang lagi sama-sama mengerjakan tugas akhir, semangat thesisnya mbak! Love you!
7. Sahabat-sahabatku Rizka Nurushaimah, Oktaviana Rosalina, Dian Indrawati, Iwan Toniro yang selalu mendampingi, mendukung, menyemangati, dan selalu ada disaat suka maupun duka. Terima kasih untuk 8 semester yang luar biasa, dengan cerita perepisode nya yang berbeda-beda. Terima kasih untuk tawa bersama, canda bersama, mengeluh bersama, menangis bersama, boros bersama, pokoknya semuanya, Terima kasih ya Rizka, Akak lina, Dian. I love you semuanya!
8. Sahabat-sahabat yang di Batam dan di Tanjung Pinang Febi Hapsari, Dea Irene Arsandi, Annisa Oktari Erfi, Nurul Intan, Indah Djuwita, Dian Palupi, Alfora Yulicha, Dewi Nur Wulan, Al-Firqan, terima kasih untuk segala jenis dukungannya ya, I miss you so much guys!
9. Semua dosen dan asisten dosen PSIK FKIK UMY yang dengan semangat dan selalu sabar dalam mendidik kami tanpa kenal lelah.
10. Seluruh karyawan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan pada khususnya serta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada umumnya
11. Teman-Teman satu bimbingan Neza Rahmadhani, Novalina H.E.P, Nurul Galih Pratiwi, Hanif Rasidah, Agus Budi Setiawan, dan Faisal, terima kasih sudah turut memberikan bantuan, motivasi, dan semangat untuk sama-sama menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

12. Teman-teman praktikum kelompok 11 A : Neza, Gayatri, Abimata, Ayuko, Fika, Carlita Mai dan Rahmi yang telah mewarnai suasana pratikum menjadi lebih berbeda setiap harinya dan pastinya membuat suasana ceter membahana. Terima kasih untuk semua ilmu, curhat, pengalaman, cerita dan canda tawanya teman ya teman-teman.
13. Teman-teman PSIK angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang luar biasa besar dalam menyelesaikan penelitian ini.
14. RS PKU Muhammadiyah Unit I yang telah memberikan tempat untuk melakukan penelitian ini.
15. Seluruh responden dan keluarga responden penelitian di bangsal Multazam dan Raudhah yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengikuti jalannya penelitian ini.
16. Para responden di RS PKU Muhammadiyah Bantul, yang telah bersedia menjadi responden untuk uji validitas dalam penelitian ini.
17. Semua pihak yang telah hadir mewarnai suka cita hidup penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga peneliti mampu menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I".

Peneliti menyadari terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah tidak lepas dari bantuan dan dukungan moral serta materil dari berbagai pihak, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ardi Pramono, Sp.An.,M.Kes selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
2. Sri Sumaryani, S.Kep.,M.Kep.,Ns.,Sp.Mat.,HNC. Selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
3. Rahmah.,S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.An selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

4. Nurvita Risdiana, S.Kep.,Ns.,M.Sc selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, semangat serta motivasi kepada peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
5. Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat membangun dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. H. Bambang Hartanto ATD., SE., M.Si dan Hj. Rita Mardianti selaku kedua Orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayang yang luar biasa, selalu mendo'akan dan mendukung dari jauh, dan selalu memberi saran yang sangat membangun serta tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah peneliti dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Vesty Anggraini Haryanti dan Danny Rizky Ramadhan selaku kedua adik peneliti yang selalu mengingatkan, memberi dukungan, dan mendoakan agar peneliti segera menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Adytia Burhan, S.Kom, seseorang yang terkasih yang jauh disana yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, saran dan pembelajaran untuk segera menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Terima kasih sahabat-sahabatku Rizka Nurushaimah, Oktaviana Rosalina, Dian Indrawati yang selalu mendampingi serta memberikan semangat dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

9. Teman-teman seperjuangan seluruh angkatan 2010 PSIK UMY yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan yang luar biasa agar Karya Tulis Ilmiah ini dapat segera terselesaikan.
10. Terima kasih kepada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I yang telah memberikan izin dan para perawat-perawat di bangsal Multazam dan Raudhah yang sudah ikut membimbing dan membantu dalam menyelesaikan peneliti dalam mengambil sampel penelitian Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Terima kasih kepada seluruh responden yang bersedia menjadi responden dan kepada semua pihak, yang banyak membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun penyusunannya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Penulis berharap semoga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 17 Juli 2014

Peneliti

Cynthia Hardivianty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN LEMBAR PERNYTAAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	ixx
INTISARI.....	xx
<i>ABSTRACT</i>	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian terkait.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Kepuasan	11
a. Pengertian kepuasan	11
b. Faktor-faktor kepuasan	12
c. Pengevaluasian jasa layanan.....	13
2. Prosedur Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I	14

3. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	15
a. Pelayanan klinik	16
b. Pelayanan keperawatan	17
c. Pelayanan medis	17
4. Asuransi Kesehatan Nasional	18
5. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
a. Pengertian BPJS	19
b. Peserta BPJS Kesehatan	20
c. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan	22
6. prosedur Pelayanan Kesehatan Secara Umum	23
B. Kerangka Konsep Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
D. Variabel dan Definisi Oprasional	28
E. Instrumen Penelitian.....	29
F. Uji validitas dan Reabilitas.....	31
G. Cara Pengumpulan Data.....	33
H. Pengelolahan dan Analisa data.....	34
I. Etika Penelitian.....	36
J. Jalannya Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat penelitian	38
B. Hasil Penelitian.....	40
1. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Klinik.....	40
2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan	44
3. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Medis.....	46
4. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Seluruh Unsur Pelayanan.....	49
C. Pembahasan.....	58
1. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Klinik.....	50
2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan	55
3. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Pelayanan Medis.....	57

D. Kekuatan dan Kelemahan.....	59
1. Kekuatan Penelitian.....	59
2. Kelemahan Penelitian.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

Daftar Pustaka.....	63
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	
----------------------	--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian	25
Gambar 4.1. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah	45
Gambar 4.2. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur peralatan dan fasilitas di bangsal Multazam dan Raudhah	46
Gambar 4.3. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur lingkungan medikal di bangsal Multazam dan Raudhah	48
Gambar 4.4. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dan komunikasi staf dan tim medis IGD di bangsal Multazam dan Raudhah	49
Gambar 4.5. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur efek dan biaya sesuai apa yang diharapkan di bangsal Multazam dan Raudhah	50
Gambar 4.6. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah	51
Gambar 4.7. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi perawat di bangsal Multazam dan Raudhah	52
Gambar 4.8. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dokter terhadap pasien di bangsal Multazam dan Raudhah	53
Gambar 4.9. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien di bangsal Multazam dan Raudhah	54
Gambar 4.10. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu untuk menunggu layanan medis di bangsal Multazam dan Raudhah	55
Gambar 4.11. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur proses pengobatan yang telah diberikan di bangsal Multazam dan Raudhah	56

Gambar 4.12. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap seluruh unsur pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Oprasional Variabel	29
---	----

DAFTAR SINGKATAN

Askes	: Asuransi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
Depkes	: Departemen Kesehatan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKS	: Jaminan Kesehatan Sosial
Menkes	: Menteri Kesehatan
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
Perpres	: Peraturan Presiden
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PP	: Peraturan Pemerintah
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
UU	: Undang-Undang
IGD	: Instalasi Gawat Darurat

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden.
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.
- Lampiran 3. Kuesioner.
- Lampiran 4. Surat Izin Studi Pendahuluan.
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.
- Lampiran 6. Surat Keterangan Kelayakan Etika Penelitian.
- Lampiran 7. Surat Izin Uji Validitas & Reliabilitas.
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas
- Lampiran.9. Hasil Uji Reabilitas