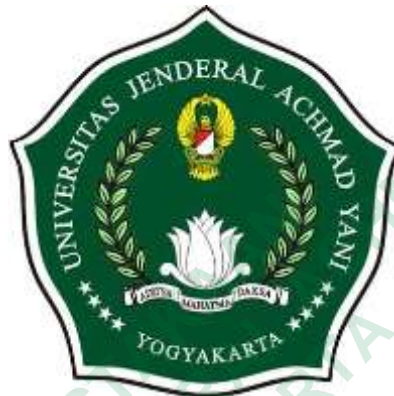


**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA  
BPJS DAN NON BPJS DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**OLEH :**  
**HENY ULANDARI**  
**2215080**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA  
BPJS DAN NON BPJS DI RSUD KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**HENY ULANDARI**

**2215080**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas  
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 22 Agustus 2019

Mengesahkan,

Penguji,



Ngatoliatu Rohmani, MNS  
NIDN. 05.1610.8503

Pembimbing,



Deby Zulkarnain Rahadian Syah, MMR  
NIDN. 05.2911.8601

Ketun Program Studi Keperawatan (S1)



Tetra Saktika Adinggraha, M.Kep., Sp.Kep., MB  
NPP. 2007.13.5011

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan sebagai penulis skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heny Ulandari

NPM : 2215080

Program Studi : Ilmu Keperawatan (S1)

Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS & Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas adalah asli karya dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Agustus 2019



Heny Ulandari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiral Allah SWT Atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS dan non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta”.

Skripsi ini telah dapat diselesaikan, atas bimbingan, arahan, bantuan berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep., Ns.Sp.Kep.MB, selaku Ketua Prodi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, MMR selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
4. Ngatoiatu Rohmani, MNS selaku dosen penguji atas bimbingan, saran, dan diskusinya.
5. Segenap staf pengajar Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Kedua orang tua tercinta bapak Masbar dan Ibu Ratna yang selalu mendoakan penulis, memberi semangat baik itu dalam bentuk moral dan material kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman dekat dan Semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian penelitian ini yaitu Annisa, Elyn Arlinda, Lilis Kartina, Nurdini, Purwaningsih, dan Ririn Andriani dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga penelitian ini berguna bagi semua dan tenaga kesehatan keperawatan khususnya.

Yogyakarta, 28 Maret 2019

Heny Ulandari

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Manfaat penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Kepuasan pasien.....</b>	<b>7</b>
<b>2. BPJS .....</b>	<b>12</b>
<b>3. Asuransi kesehatan .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Rumah Sakit .....</b>	<b>20</b>
<b>5. Pelayanan rawat jalan .....</b>	<b>26</b>
<b>B. Kerangka Teori .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Kerangka Konsep.....</b>	<b>29</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
<b>A. Rencana penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>30</b>
<b>D. Variabel Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>E. Definisi Operasional.....</b>	<b>32</b>
<b>F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>34</b>
<b>G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>35</b>
<b>H. Metode Pengolahan dan Analisis data .....</b>	<b>36</b>
<b>I. Etika Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>J. Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>48</b>

C. Keterbatasan penelitian.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	52
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesiner .....	34
Tabel 3.3 <i>Coding</i> .....	37
Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden di RSUD Kota Yogyakarta .....	43
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat peserta BPJS dan Non BPJS jalan di RSUD Kota Yogyakarta .....	44
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat peserta BPJS dan Non BPJS jalan di RSUD Kota Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi .....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>U</i> (Mann-Whitney) perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>U</i> (Mann-Whitney) perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS berdasarkan lima dimensi.....	46

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANUAR  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	29
Gambar 4.1 Alur pelayanan rawat jalan pasien umum di RSUD Kota Yogyakarta.....	43
Gambar 4.1 Alur pelayanan rawat jalan pasien berjaminan di RSUD Kota Yogyakarta.....	43

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Kusioner Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Surat Kelayakan Etik Penelitian
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Hasil Olah Data
- Lampiran 9 Lembar Kegiatan Bimbingan

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA