

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN
DI RSUD WONOSARI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mecapai Gelar Sarjana Keperawatan
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta**



Diajukan Oleh:

Utik Tri Astuti

2212160

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
PENGGUNA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSUD WONOSARI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

UTIK TRI ASTUTI

2212160

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengujian Diterima Sebagai Salah
Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah
Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta**

Tanggal:.....

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Rahayu Iskandar, M.Kep
NIDN:04-0508-7501**

**Deby Zulkarnain R,S,MMR
NIDN:05-2911-8601**

**Sujono Riyadi, M.Kes
NIDN:05-0108-7601**

Mengesahkan,

**a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan**

**Ns. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.MB
NIDN:0523108320**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta:

Nama : Utik Tri Astuti

NPM : 2212160

Program Studi : S1 –Keperawatan

Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Wonosari Yogyakarta.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarime*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, September 2017

Mahasiswa



Utik tri astuti

PRAKATA

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Wonosari Yogyakarta”.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan. Namun, berkat bimbingan bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan rendah hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Kuswanto Harjo, M.kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.MB Selaku Kepala Prodi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
3. Deby Zulkarnain Rahardiansyah, S.Kep, Ns, M.MR selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, saran, dan masukan selama proses penulisan usulan penelitian ini.
4. Sujono Riyadi, M.Kes., Ns selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, saran, dan masukan selama proses penulisan usulan penelitian ini.
5. Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku penguji atas semua masukan dan arahan sehingga usulan penelitian ini dapat diselesaikan.
6. Kepala rumah sakit RSUD Wonosari yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dalam usulan penelitian ini.

Yogyakarta, September 2017

Utik tri astuti

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDULi
HALAMAN PENGESAHANii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTARLAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan	8
1. Pengertian	8
2. Teori Kepuasan.....	8
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	10
4. Mekanisme Kepuasan Pasien.....	11
5. Metode Pengukuran Kepuasan	12
6. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kepuasan pasien.....	13
7. Dimensi kualitas pelayanan	14
8. Karakteristik pasien.....	14
B. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	16
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	16
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	16
3. Kebersertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	17
4. Pendaftaran Peserta Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
5. Iuran	21
6. Manfaat	22
7. Fasilitas Kesehatan.....	22
8. Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut...	23
C. Kerangka Teori	26
D. Kerangka Konsep.....	27
E. Pertanyaan Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan sample.....	28
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional	30
F. Alat dan Teknik Pengumpulan Data	31
G. Uji validitas dan Uji reliabilitas	32
H. Metode pengolahan data dan Analisis Data.....	32
I. Jalannya penelitian	33
J. Etika Penelitian	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran lokasi penelitian.....	35
B. Hasil penelitian.....	37
C. Pembahasan.....	41
D. Keterbatasan peneliti.....	45

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik RespondePasien Rawat Inap Kelas III	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responde pendidikan	37
Tabel 4.3 Karakteristik Respondenberdasarkan usia	38
Tabel 4.4Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari aspek <i>tangible</i>	38
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari aspek <i>reliability</i>	39
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari aspek <i>responsiveness</i>	40
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari aspek <i>assurance</i>	40
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari aspek <i>empaty</i>	41
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dari 5 aspek.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep kepuasan pelanggan	11
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep.....	27
Gambar 2. 4 Grafik tingkat kepuasan dilihat dari 5 dimensi kualitas.....	42

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 3. Analisis
- Lampiran 4. Surat izin dari STIKES JENDERAL AHCMAD YANI Yogyakarta
- Lampiran 5. Surat izin dari Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu
- Lampiran 6. Surat izin dari RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta
- Lampiran 7. Surat selesai penelitian dari RSUD Wonosari
- Lampiran 8. Surat Kegiatan Konsultasi

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA