

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN
BPJS KESEHATAN DI KELAS III RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH GAMPING YOGYAKARTA
AGUSTUS 2016**

SKRIPSI

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



CEP KURNIAWAN
NPM. 2212015

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN BPJS
KESEHATAN DI KELAS III RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
GAMPING YOGYAKARTA
AGUSTUS 2016**

SKRIPSI

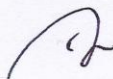
Diajukan oleh:

CEP KURNIAWAN
12/PSIK/2212015

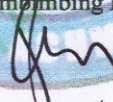
Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah
Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Disekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Yogyakarta

Tanggal: September 2016

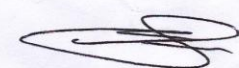
Penguji


(Deby Zulkarnain R.S. MMR)
NIDN: 0529118601

Menyetujui:
Pembimbing I,


(Rahayu Iskandar, M.Kep)
NIDN: 0405087501

Pembimbing II,


(Sujono Riyadi, M.Kes)
NIDN: 0501087601

Mengesahkan,
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Stikes Jen. A. Yani Yogyakarta


(Tetra Saktika A. M.Kep., Sp.Kep.MB)
NIDN: 0523108302

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Cep kurniawan

NPM : 2212015

Program Studi : S1 keperawatan

Judul Skripsi/KTI : Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta agustus 2016

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarime*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

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

Yogyakarta, September 2016



Mahasiswa

Cep Kurniawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS di Rumah Sakit ” ini tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penelitian ini, oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan sangat membantu penulis untuk lebih baik lagi. Penelitian ini telah dapat diselesaikan, atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr. M.Kes, selaku direktur Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kepada Direktur PKU Muhammadiyah Gamping Sleman Yogyakarta beserta jajarannya yang telah memberikan ijin penelitian, kesempatan dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Tetra Saktika Adinugraha, M.kep.,Sp.kep.MB, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing I yang telah memberikan izin dan arahan dalam penyusunan usulan penelitian ini.
5. Sujono Riyadi, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta mendukung dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian ini.
6. Kepada BAPPEDA Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang telah memberikan ijin dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada para responden yang telah ikut berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik moril maupun spiritual demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalanya atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Penulis menyadari atas keterbatasan dan kemampuan dalam menyelesaikan skripsi ini karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Akhirnya besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, Agustus 2016

Cep Kurniawan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	8
B BPJS.....	15
C Rumah Sakit.....	19
D Karakteristik Pasien.....	20
E Kerangka Teori.....	22
F Kerangka Konsep.....	23
G Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional	27
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.	28
G. Validitas dan Reliabilitas	29
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	30
I. Etika Penelitian	32
J. Pelaksanaan Penelitian	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan Penelitian.....	46
C. Keterbaantasan Penelitan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner	28
Table 4.1 Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Berdasarkan Pembayaran BPJS yang Dirawat Inap Kelas III di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	40
Tabel 4.5 Gambaran Kepuasan Pasien Akan Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	41
Tabel 4.6 Indikator Kepuasan Pasien Pelayanan BPJS kesehatan di kelas II Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	41
Tabel 4.7 Gambaran Kepuasan Pasien Indikator <i>Realibility</i> Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	42
Tabel 4.8 Gambaran Kepuasan Pasien Indikator <i>Responsiveness</i> Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	43
Tabel 4.9 Gambaran Kepuasan Pasien Indikator <i>Assurance</i> Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	44
Tabel 4.10 Gambaran Kepuasan Pasien Indikator <i>Emphaty</i> Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	45
Tabel 4.11 Gambaran Kepuasan Pasien Indikator <i>Tangible</i> Pelayanan BPJS Kesehatan Dikelas Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Konsep kepuasan.....	8
Gambar 2 Kerangka Teori.....	22
Gambar 3 Kerangka Konsep.....	23

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin studi pendahuluan dari BAPPEDA Kabupaten Bantul.
- Lampiran 2 Permohonan menjadi Responden.
- Lampiran 3 Pernyataan Kesediaan menjadi Responden (*Informed Consent*).
- Lampiran 4 Lembar kuesioner penelitian.
- Lampiran 5 Rencana Jadwal Penelitian.
- Lampiran 6 Lembar Kegiatan Bimbingan
- Lampiran 7 Surat ijin uji valid
- Lampiran 8 Surat ijin Penelitian

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA