

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA ASURANSI KESEHATAN  
KELUARGA MISKIN (ASKES GAKIN) TENTANG MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN YANG DITERIMA DI RSUD WATES KABUPATEN  
KULON PROGO PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada  
Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta



Oleh:

**NUR ROKIM**

NPM. 3206036

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

**2011**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **“Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin (ASKES GAKIN) Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Yang Diterima Di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”**, yang dibuat untuk memenuhi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan, Program Studi Ilmu Keperawatan (PSIK) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STIKES A. Yani Yogyakarta maupun di perguruan tinggi atau instansi lain kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2011

Nur Rokim  
NPM. 3206036

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA ASURANSI KESEHATAN  
KELUARGA MISKIN (ASKES GAKIN) TENTANG MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN YANG DITERIMA DI RSUD WATES KABUPATEN  
KULON PROGO PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta  
Tanggal 3 Januari 2011 dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Diajukan Oleh:

**NUR ROKIM**

NPM. 3206036

Telah Disetujui Oleh

**Penguji**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Dr. Dra. Sumarni DW, M.Kes

NIP : 130907349

Tanggal :

Wenny Savitri, S.Kep.Ns.,MNS

NIDN : 07-2507-8201

Tanggal :

R. Anggono Joko P.,S.Kep.,Ns

NIP : 19700713 199603 1 005

Tanggal :

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

STIKES A. Yani Yogyakarta

Tetra Saktika Adinugraha, S.Kep.,Ns

NIDN: 0523108302

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : ***“Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin (ASKES GAKIN) Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Yang Diterima Di RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”***. Rangkaian penelitian dan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh derajat Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.

Terwujudnya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. dr. I Edy Purwoko, Sp.B, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Tetra Saktika S. Kep., Ns, selaku Ketua Prodi Keperawatan Ilmu Keperawatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Ibu Wenny Savitri, S.Kep.,Ns.MNS selaku Pembimbing Utama dalam penyusunan skripsi ini yang telah membimbing penulis dengan baik.
4. Bapak R. Anggono Joko Prasojjo, S.Kep.,Ns sekaligus Pembimbing Pendamping dalam penyusunan skripsi ini dan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
5. Dr. Dra. Sumarni DW, M.Kes selaku penguji yang telah memberikan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

6. Direktur RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan kesempatan dan lahan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepala ruang dan perawat bangsal Wijaya Kusuma, Bougenville, Anggrek, dan Edelweis yang telah membantu kelancaran penulis dalam penelitian.
8. Pasien dan keluarga pasien yang telah bersedia menjadi informan untuk membantu kelancaran penulis dalam penelitian.
9. Teristimewa untuk kedua Orang Tua, Adik-adikku, yang telah memberikan dukungan moril, materiil, dan Spirituil demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman PSIK angkatan 2006, teman-teman BEM dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini selesai.
11. Petugas perpustakaan STIKES A. Yani Yogyakarta yang selalu melayani peminjaman buku-buku yang mendukung dalam penulisan skripsi ini sehingga menjadi lebih sempurna.

Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rumah sakit, perkembangan ilmu keperawatan, dan pembaca sekalian.

Yogyakarta, Desember 2010

Penulis

**THE PERCEPTION OF PATIENTS WITH GAKIN HEALTH INSURANCE IN  
INPATIENT UNIT ABOUT THE NURSING SERVICE QUALITY IN WATES  
GENERAL HOSPITAL IN KULON PROGO REGION  
YOGYAKARTA PROVINCE**

**Nur Rokim<sup>1</sup>, Wenny Savitri<sup>2</sup>, R. Anggono Joko Prasajo<sup>3</sup>  
The Nursing Study Program of Ahmad Yani Health Sciences of Yogyakarta**

**ABSTRACT**

**Background:** Nursing care can be regarded as of quality when giving satisfaction to patients during the service in line with basic aspects of nursing care quality, so that the aim of nursing care can be achieved. These basic aspects cover acceptance, attention, communication, corporation, and nurses' responsibility. Wates general hospital is one of hospital that serves patients who have GAKIN health insurance. Vision of Wates general hospital is to realize the prominent Wates general hospital in quality service competition and patients' satisfaction. Through this research, one of indicators of the achievement of Wates general hospital's vision in nursing service can be evaluated.

**Objective:** To describe the perception of patients with GAKIN health insurance in inpatient unit about the quality of nursing service in Wates general hospital in Kulon Progo region.

**Method:** This research is descriptive/ qualitative with in depth interview. Informants are 12 patients. Research instruments consist of question guide for depth interview, ballpoint, note book, recorder (hand phone), laptop and researcher. Data are collected through in depth interview to the informants directly. The analyses of this research are data reduction, data display, and data verification.

**Result:** The perception of patients with GAKIN health insurance in inpatient unit about the nursing service quality in Wates general hospital in Kulon Progo region consisting of acceptance aspect, attention aspect, communication aspect, corporation aspect, and nurses' responsibility aspect has indicated nursing service which is suitable with the basic aspects of nursing service quality according to Indonesian Health Department (in Onny, 1985) but, in this research there is new perception about nurse attitudes which are positive and negative attitude, so it needs attention from hospital management officials. The negative attitude are found in the Edelweiss ward which consists of acceptance, attention, communication, and cooperation aspects and also in the Bougainville ward which consist of attention, communication, and cooperation aspects.

**Conclusion:** The nurse of Wates hospital has shown attitudes suitable with the basic aspects of nursing service quality of Indonesian Health Department (in Onny, 1985) proposed. But patient perception, there are new attitudes from the nurse which are positive and negative attitudes.

---

**Key Words:** Patient Perception, Quality, Nursing Service Quality

<sup>1</sup> A student of Nursing Study Program of Ahmad Yani Health Sciences, Yogyakarta

<sup>2</sup> A lecture of nursing study program of Ahmad Yani Health Sciences, Yogyakarta

<sup>3</sup> The Edelweiss ward chief of the Wates Hospital of Kulon Progo, Yogyakarta

**PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA ASURANSI KESEHATAN  
KELUARGA MISKIN (ASKES GAKIN) TENTANG MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN YANG DITERIMA DI RSUD WATES KABUPATEN  
KULON PROGO PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Nur Rokim<sup>1</sup>, Wenny Savitri<sup>2</sup>, R. Anggono Joko Prasajo<sup>3</sup>  
Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta**

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Pelayanan perawatan dikatakan bermutu bila dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat memberikan rasa puas kepada pasien sesuai aspek dasar kualitas pelayanan keperawatan, sehingga diharapkan tujuan asuhan keperawatan tercapai. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab perawat. RSUD Wates, salah satu rumah sakit yang menerima pasien pengguna ASKES GAKIN. Visi RSUD Wates yaitu terwujudnya RSUD Wates yang unggul dalam persaingan pelayanan yang bermutu dan memberi kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini, salah satu indikator pencapaian visi RSUD Wates dalam pelayanan keperawatan dapat terevaluasi.

**Tujuan:** Mendeskripsikan “Persepsi Pasien Rawat Inap Pengguna ASKES GAKIN Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Yang Diterima Di RSUD Wates.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah *deskriptif/kualitatif* dengan wawancara mendalam (*In Depth Interview*). Jumlah informan dalam penelitian adalah 12 orang. Instrumen penelitian terdiri dari pedoman pertanyaan wawancara mendalam, bolpoint, buku catatan, perekam (handphone), laptop serta peneliti. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada informan secara langsung. Analisa data penelitian ini antara lain reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

**Hasil:** Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan yang diterima di RSUD Wates, Kulon Progo yang meliputi aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab perawat telah menunjukkan pelayanan keperawatan yang sesuai aspek dasar mutu pelayanan keperawatan Depkes RI (dalam Onny, 1985) tetapi, dalam penelitian ini muncul persepsi baru tentang sikap-sikap perawat baik sikap positif maupun sikap negatif perawat, sehingga ini perlu perhatian pihak rumah sakit. Sikap negatif yang muncul terdapat di bangsal Edelweis meliputi *aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, dan kerjasama perawat* serta di bangsal Bougenville meliputi *aspek perhatian, komunikasi, dan kerjasama perawat*.

**Kesimpulan:** Perawat RSUD Wates sudah menunjukkan sikap sesuai aspek dasar mutu pelayanan keperawatan Depkes RI (dalam Onny, 1985). Tetapi, dari persepsi pasien muncul sikap baru baik sikap positif maupun sikap negatif perawat.

---

**Kata Kunci:** *Persepsi Pasien, Mutu, Mutu Pelayanan Keperawatan*

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta

<sup>3</sup> Kepala Ruang Edelweis RSUD Wates Kulon Progo, DIY

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xviii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
F. Keaslian Penelitian.....	9

<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Tinjauan Kepustakaan.....	16
1. Persepsi.....	16
2. Mutu.....	25
3. Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin (ASKES GAKIN).....	30
a. Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS).....	30
b. Jaminan Kesehatan Sosial (JAMKESOS).....	37
c. Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA).....	44
d. Perbedaan JAMKESMAS, JAMKESOS, JAMKESDA.....	48
B. Kerangka Teori .....	51
C. Pertanyaan Penelitian .....	51
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	52
A. Jenis Penelitian.....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
1. Populasi Penelitian.....	53
2. Sampel Penelitian.....	54
D. Variabel Penelitian.....	55
E. Definisi Operasional.....	56
F. Cara Pengumpulan dan Jenis Data.....	57
G. Instrument Penelitian.....	58
H. Keadekuatan Ilmiah.....	58
Uji Kredibilitas.....	59
I. Jalannya Penelitian.....	61
J. Teknik Analisa Data.....	63
1. Teknik Pengumpulan Data.....	63
2. Analisa Data.....	64
K. Etika Penelitian.....	67

<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	69
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian dan Karakteristik Informan.....	69
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	69
2. Karakteristik Informan.....	74
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
1. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Penerimaan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan.....	79
2. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Perhatian Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan.....	87
3. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Komunikasi Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan.....	98
4. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Kerjasama Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan.....	108
5. Deskripsi Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Pada Aspek Tanggung Jawab Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan.....	115

C. Frekuensi Pernyataan Pasien Tentang Aspek-Aspek Mutu Pelayanan Keperawatan.....	121
1. Ruang Edelweis.....	121
2. Ruang Bougenville.....	122
3. Ruang Anggrek.....	123
4. Ruang Wijaya Kusuma.....	124
D. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	127
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>128</b>
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	134

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Alur Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna JAMKESMAS RSUD Wates.....	37
Alur Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna JAMKESOS RSUD Wates.....	43
Alur Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna JAMKESDA RSUD Wates.....	47
Kerangka Teori.....	51

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional.....	56
Tabel 2. Karakteristik Pasien.....	74
Tabel 3. Karakteristik Keluarga.....	78
Tabel 4. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Edelweis.....	121
Tabel 5. Frekuensi Pernyataan Negatif Bangsal Edelweis.....	122
Tabel 6. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Bougenville.....	122
Tabel 7. Frekuensi Pernyataan Negatif Bangsal Bougenville.....	123
Tabel 8. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Anggrek.....	123
Tabel 9. Frekuensi Pernyataan Positif Bangsal Wijaya Kusuma.....	124

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Skrip Wawancara
- Lampiran 2: Pengelompokan Pernyataan dan Kata Kunci
- Lampiran 3: Deskripsi Aspek-Aspek Mutu Pelayanan Keperawatan Tiap Ruangan
- Lampiran 4: Deskripsi Aspek-Aspek Mutu Pelayanan Keperawatan Akhir
- Lampiran 5: Pedoman Wawancara Terarah
- Lampiran 6: Permohonan Menjadi Informan
- Lampiran 7: Surat Pernyataan Kesiapan Menjadi Informan
- Lampiran 8: Data Demografi Informan
- Lampiran 9: surat ijin studi pendahuluan dari STIKES A. Yani Yogyakarta
- Lampiran 10: Surat Ijin Uji Validitas Instrument dari STIKES A. Yani Yogyakarta
- Lampiran 11: Surat Ijin Uji Validitas Instrument dari RSUD Wates
- Lampiran 12: Surat Ijin Penelitian dari STIKES A. Yani Yogyakarta
- Lampiran 13: Surat Ijin Penelitian dari Sekretariat Daerah Istimewa Yogyakarta
- Lampiran 14: Surat Ijin Penelitian dari Kantor Pelayanan Terpadu Kulon Progo
- Lampiran 15: Surat Ijin Penelitian dari RSUD Wates
- Lampiran 16: Jadwal Penelitian

## DAFTAR SINGKATAN

<b>ASKES GAKIN</b>	: Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin
<b>BAPEL</b>	: Balai Penyelenggara
<b>DKR</b>	: Dinas Kesehatan Rakyat
<b>INA-DRG</b>	: Indonesia Diagnosis Related Group
<b>JAMKESDA</b>	: Jaminan Kesehatan Daerah
<b>JAMKESMAS</b>	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
<b>JAMKESOS</b>	: Jaminan Kesehatan Sosial
<b>RSUD</b>	: Rumah Sakit Umum Daerah
<b>PPK</b>	: Pemberi Pelayanan Kesehatan
<b>SUBUPEL</b>	: Surat Bukti Pelayanan
<b>TKPK</b>	: Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan
<b>TT</b>	: Tempat Tidur

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA