

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN
BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI
INSTALASI RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan guna untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh
Ariany Dhesi Puspitasari
I1B114228



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
BANJARBARU
NOVEMBER, 2018**

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN
BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI
INSTALASI RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**

Karya Tulis Ilmiah
Diajukan guna untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh
Ariany Dhesi Puspitasari
I1B114228



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
BANJARBARU**

NOVEMBER, 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 30 November 2018



Ariany Dhesi Pusptasari

Karya Tulis Ilmiah

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM
DENGAN PASIEN BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN BERDASARKAN MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD RATU
ZALECHA MARTAPURA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ARIANY DHESI PUSPITASARI

Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal 30 November 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



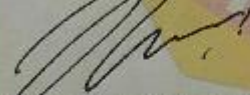
Endang Pertiwiwati, Ns., M. Kes

Anggota Dewan Penguji Lain



Iswantoro, S.Kp, M.M

Pembimbing Pendamping



Ihsan Rizany, Ns., M. Kep



Herry Setiawan, Ns., M. Kep

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Endang Pertiwiwati, Ns, M. Kes

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan

ABSTRAK

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

Ariany Dhesi Puspitasari, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany

Latar Belakang: Pelayanan keperawatan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan maka kepuasan pasien selama dirawat di suatu rumah sakit semakin menurun.

Tujuan: Menganalisis perbedaan kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS terhadap pelayanan perawatan di instalasi rawat inap Ratu Zalecha Martapura.

Metode: Penelitian ini menggunakan *deskriptif analitik* dengan metode pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling*. Dengan 60 sampel yang terdiri 30 pasien umum dan 30 pasien BPJS. Kuesioner yang digunakan kombinasi dari peneliti dan dari kuesioner NSNS Kemenkes-JICA. Analisis penelitian ini menggunakan uji *mcnemar's test*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada 90% pasien umum merasa kurang puas sedangkan 97% pasien BPJS merasa kurang puas. dengan hasil analisis di dapatkan $p \text{ value} > \alpha$ ($0,50 > 0,05$), maka keputusannya adalah H_0 diterima yang artinya tidak ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dengan pasien BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan.

Diskusi: Tingkat kepuasan pasien yang masih kurang dirasakan oleh pasien maka diharapkan untuk meningkatkan dalam pelayanan keperawatan yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal terhadap pasien.

Kata Kunci: pasien umum, pasien BPJS, tingkat kepuasan pasien.

ABSTRACT

THE DIFFERENCE OF GENERAL PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH BPJS PATIENTS BASED ON THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN INSTALLATION IN RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL

Ariany Dhesi Puspitasari, Endang Pertiwiwati, Ichsan Rizany

Background: Low nursing services will cause patient dissatisfaction and cause various complaints. The more complaints, the patient's satisfaction during treatment in a hospital decreases.

Objective: To analyze the differences in general patient satisfaction with BPJS patients on care services in the inpatient care of Ratu Zalecha Martapura.

Method: This research used descriptive analysis with a cross section approach. The sampling technique in this research was quota sampling. With 60 samples consisting of 30 general patients and 30 BPJS patients. The questionnaire used was a combination of researchers and the NSNS Kemenkes-JICA questionnaire. The analysis of this study used the mc nemar test.

Results: The results showed that in general patients 90% felt less satisfied while 97% BPJS patients felt less satisfied. with the results of the analysis get p value $> \alpha$ ($0.50 > 0.05$), then the decision is H_0 accepted, which means there is no significant difference between the satisfaction of general patients with BPJS patients based on the quality of nursing services.

Discussion: The level of patient satisfaction that was still lacking in patients was expected to improve in good nursing services in order to provide optimal quality services to patients.

Keywords: general patients, BPJS patients, patient satisfaction level.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN BPJS BERDASARKAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA”** tepat pada waktunya.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat serjana di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

Kedua orang tua, bapak Maryanto dan ibu Siti Rohana yang tidak pernah lelah memotivasi dan terus mendoakan peneliti untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Dekan Fakultas Kedokteran, Prof Dr. Zairin Noor, dr., Sp.OT(K). MM dan Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Endang Pertiwiwati., Ns., M.Kes yang telah memberi kesempatan, fasilitas dan pelaksanaan penelitian.

Kedua dosen pembimbing (Endang Pertiwiwati., Ns., M.Kes dan Ihsan Rizany., Ns., M.Kep) yang berkenan memberikan saran dan masukan serta arahan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah. Kedua dosen penguji (Iswantoro, S.Kp, M.M. dan Herry Setiawan Ns., M.Kep) yang telah memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik.

Banjarbaru, 30 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRAC</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Bagi Perawat.....	6
1.4.3 Bagi Rumah Sakit.....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Mutu Pelayanan Keperawatan.....	8
2.1.1 Pengertian Mutu Pelayanan Keperawatan.....	8
2.1.2 Aspek-Aspek Mutu Pelayanan Keperawatan.....	10
2.2 Kepuasan Pasien.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan.....	13
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	14
2.3 BPJS.....	14
2.3.1 Pengertian BPJS.....	14
2.3.2 Peserta Program BPJS Kesehatan.....	15
2.3.3 Hak dan Kewajiban peserta BPJS.....	16
2.3.4 Syarat-Syarat dan Ketentuan BPJS.....	17
2.3.5 Sistem Rujukan BPJS.....	18
2.4 Pasien.....	19
2.4.1 Pengertian Pasien.....	19
2.4.2 Hak-Hak Pasien.....	19
2.5 Rawat Inap.....	21
2.5.1 Pengertian Rawat Inap.....	21
2.5.2 Sistem Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit.....	21
2.5.3 Klasifikasi Rawat Inap di Rumah Sakit.....	22
BAB 3 KERANGKA KONSEP.....	23
3.1 Kerangka Konsep.....	23
3.2 Hipotesis.....	26
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	27
4.1 Rancangan Penelitian.....	27

4.2	Populasi dan Sampel.....	27
4.2.1	Populasi.....	27
4.2.2	Sampel.....	27
4.3	Instrumen Penelitian.....	28
4.3.1	Kuesioner.....	28
4.4	Validitas dan Reabilitas Penelitian.....	30
4.5	Variabel Penelitian.....	31
4.6	Definisi Operasional.....	32
4.6.1	Variabel Tergantung (Variabel <i>Depeneden</i>).....	32
4.7	Prosedur Penelitian.....	33
4.7.1	Tahap Persiapan.....	33
4.7.2	Tahap Pelaksanaan.....	34
4.8	Tehnik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
4.8.1	Pengumpulan Data.....	35
4.8.2	Pengolahan Data.....	35
4.9	Cara Analisis Data.....	36
4.9.1	Analisis Univariat.....	36
4.9.2	Analisis Bivariat.....	36
4.10	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
4.11	Etika Penelitian.....	37
4.12	Biaya Penelitian.....	38
BAB 5	HASIL.....	39
5.1	Karakteristik Responden.....	39
5.2	Tingkat Kepuasan Pasien dan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	41
5.3	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	41
BAB 6	PEMBAHASAN.....	43
6.1	Karakteristik Responden.....	45
6.2	Tingkat Kepuasan Pasien Umum.....	46
6.3	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.....	46
6.4	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	47
6.5	Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB 7	PENUTUP.....	54
7.1	Simpulan.....	54
7.2	Saran.....	55
7.2.1	RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	55
7.2.2	Institusi Pendidikan.....	55
7.2.3	Penelitian Berikutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner B.....	29
Tabel 4.2 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.3 Jadwal Penelelitian.....	37
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Pasien Umum dan Pasien BPJS menurut Usia.....	39
Tabel 5.1.2 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 5.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	41
Tabel 5.3 Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	25
--	----

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan
DEPKES	: Departemen Kesehatan
JICA	: <i>Japan International Cooperation Agency</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JAMKESMAS	: Jaminan Kesehatan Masyarakat
KEPENKES	: Kementerian Kesehatan
KEPMENPEN	: Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
KIS	: Kartu Indonesia Kesehatan
NSNS	: <i>Newcastle Satisfacation With Nursing Scales</i>
PEPRES	: Peraturan Presiden
SKM	: Survei Kesehatan Masyarakat
SPM	: Standar Pelayanan Masyarakat
UU	: Undang-undang
URJ	: Unit Rawat Jalan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
RS	: Rumah Sakit
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Biodata Peneliti
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan RSUD Ratu Zalecha Martapura
- Lampiran 3 Surat Izin Pengantar Studi Pendahuluan KESBANGPOL Kabupaten Banjar
- Lampiran 4 Surat Pengantar Studi Pendahuluan KESBANGPOL Kabupaten Banjar
- Lampiran 5 Surat Perizinan Studi Pendahuluan RSUD Ratu Zelecha Martapura
- Lampiran 6 Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen RSUD Idaman Banjarbaru
- Lampiran 7 Surat Perizinan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen RSUD Idaman Banjarbaru
- Lampiran 8 Hasil Uji Valid dan Realiabilitas Instrumen RSUD Idaman Banjarbaru
- Lampiran 9 Formulir Persetujuan Responden
- Lampiran 10 Lembar Penjelasan Responden
- Lampiran 11 Kuesioner Data Demografi Responden dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 12 Surat Permohonan *Ethical Clearance*
- Lampiran 13 Surat Keterangan *Etchical Clearance*
- Lampiran 14 Surat Izin Penelitian RSUD Ratu Zalecha Martapura
- Lampiran 15 Surat Izin Pengantar Penelitian KESBANGPOL Kabupaten Banjar
- Lampiran 16 Surat Pengantar Penelitian KESBANGPOL Kabupaten Banjar
- Lampiran 17 Surat Perizinan Penelitian RSUD Ratu Zalecha Martapura
- Lampiran 18 Data Mentah Hasil Demografi Responden
- Lampiran 19 Data Mentah Hasil Kepuasan Responden
- Lampiran 20 Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 21 Dokumentasi

