

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS
III RUMAH SAKIT X DENPASAR**



SKRIPSI

**OLEH:
NI MADE ASRI DWI PRATIWI
NIM. C2121020**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS
III RUMAH SAKIT X DENPASAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**OLEH:
NI MADE ASRI DWI PRATIWI
NIM. C2121020**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS
III RUMAH SAKIT X DENPASAR**

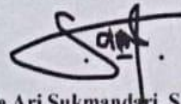
Diajukan Oleh:

**NI MADE ASRI DWI PRATIWI
NIM. C2121020**

Mangupura, 09 Januari 2023

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



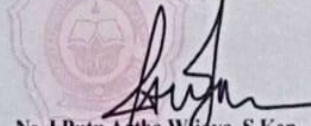
**Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes
NIDN: 0812108702**

Pembimbing II



**Ni Komang Purwaningsih, S.S., M.Hum
NIDN: 0814108901**

**Mengetahui
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan
Ketua**



**Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0821058603**

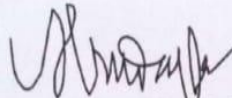
HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU
KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI

Tanggal : 24 Januari 2023

Yang terdiri dari :

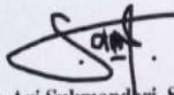
Ketua Penguji



Ns. I Made Udayana, SST., SH., S.Kep., M.Kes

NIK: 22.01.0165

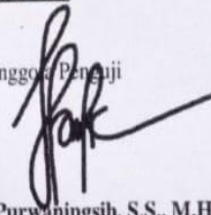
Sekretaris Penguji



Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes

NIDN: 0812108702

Anggota Penguji



Ni Komang Purwaningsih, S.S., M.Hum

NIDN: 0814108901

Mengetahui
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan

Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep

NIDN: 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Asri Dwi Pratiwi
NIM : C2121020
Jurusan : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan
Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang
Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, Januari 2023

Materai

Rp 10.000

(Ni Made Asri Dwi Pratiwi)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Desember 2022

Ni Made Asri Dwi Pratiwi

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar

xiv + 62 + 6 tabel + 2 skema + 19 lampiran

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan yang utama bagi setiap individu, karena melalui kesehatan setiap individu dapat melaksanakan aktivitas secara produktif. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan kesehatan tersebut yaitu dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Namun tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan mengalami penurunan. Saat ini masyarakat pengguna BPJS Kesehatan masih mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang efektif. Hal tersebut berpengaruh pada kepuasan pasien. Salah satu upaya untuk mengantisipasi keadaan tersebut, yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit terutama pada rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Uji statistik yang digunakan adalah *Spearman Rank*. Jumlah sampel 88 orang dipilih melalui teknik *purposive sampling* menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien yang dianalisis menggunakan uji univariat dan bivariat.

Hasil uji statistik univariat diperoleh mutu pelayanan berada pada cukup baik 54 (61,4%) dan kepuasan pasien berada pada cukup puas 67 (76,1%). Uji statistik bivariat diperoleh *p value* 0,0001 <0,05 maka artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RS X Denpasar. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar kedepannya pihak pelayanan kesehatan mempertahankan mutu pelayanan keperawatan, sehingga tujuan dari institusi dalam hal kepuasan pasien mampu tercapai.

Kata Kunci : BPJS kesehatan, mutu pelayanan, kepuasan pasien

Daftar Pustaka : 37 (2012-2022)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, December 2022

Ni Made Asri Dwi Pratiwi

The Correlation between Nursing Services Quality and Patient Satisfaction with Health BPJS Users in the Third Class of Inpatient Ward X Denpasar Hospital

xiv + 62 + 6 tables + 2 schemes + 19 attachments

ABSTRACT

Health is the main need for every individual because through health every individual can carry out activities productively. One of the government's efforts to realize this health is the Health Social Security Administration Agency, well-known as BPJS. However, the satisfaction level of health BPJS users has decreased. Currently, health BPJS users are still complaining about ineffective services. It gives an effect on patient satisfaction. One of the efforts to anticipate this situation is by improving the quality of services in hospitals, especially in inpatient care. This study aimed to determine the correlation between nursing services quality and patient satisfaction with health BPJS users in the third class of inpatient ward X Denpasar Hospital.

This study was a quantitative study using a descriptive correlational method with a cross sectional approach. The statistical test used was the Spearman Rank. The total sample of 88 respondents was selected through a purposive sampling technique using inclusion and exclusion criteria. The instruments used were service quality questionnaires and patient satisfaction questionnaires which were analyzed using univariate and bivariate tests.

The results of the univariate statistical test showed that service quality was quite good 54 (61.4%) and patient satisfaction was quite satisfied 67 (76.1%). The bivariate statistical test obtained a p value of 0.0001 <0.05, which means that there was a correlation between nursing services quality and patient satisfaction with health BPJS users in the third class of inpatient ward X Denpasar Hospital. Based on the results of this study, it is suggested that in the future the health services maintain the quality of nursing services, so that the goals of the institution in terms of patient satisfaction can be achieved.

Keywords : health BPJS, service quality, patient satisfaction

Bibliography : 37 (2012-2022)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar.”

Laporan akhir skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usaha Bali.

Penyusunan laporan akhir skripsi ini dapat diselesaikan bukanlah semata-mata usaha sendiri, melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui pengantar ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, M.M., selaku Ketua STIKES Bina Usaha Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan di STIKES Bina Usaha Bali.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usaha Bali atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat mengikuti dan menyelesaikan tugas akhir.
3. Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu luang dengan penuh kesabaran dalam memberi masukan, pengetahuan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ni Komang Purwaningsih, S.S., M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak turut membantu penulis dalam memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua tersayang (I Komang Bakti dan Ni Ketut Dentri) yang senantiasa memberikan dukungan penuh dan doa dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi.
6. Suami tercinta (I Made Saptria Parwata) yang selalu memberi semangat, doa dan juga selalu membantu dalam memberikan masukan, saran serta dukungan

dalam bentuk materil maupun nonmateril selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

7. Anak tersayang (Ni Putu Anggita Parameswari & I Made Aditama Dwipa Paramarta) yang selalu menjadi semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menyusun tugas akhir skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan dan seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis berharap penelitian ini mampu menjadi tambahan referensi dalam meningkatkan kualitas ilmu keperawatan profesional. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak terima kasih.

Mangupura, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Pelayanan Keperawatan	5
2. Masyarakat	6
3. Institusi Pendidikan.....	6
4. Pengembangan Ilmu Keperawatan.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	9
B. Kepuasan pasien.....	13
C. BPJS Kesehatan.....	19
D. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan.....	24
E. Kerangka Teori.....	25

BAB III : KERANGKA KOSEP, HIPOTESIS, DEFINISI OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	27
B. Hipotesis.....	28
C. Definisi Operasional.....	28

BAB IV : METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel	30
C. Tempat Penelitian.....	33
D. Waktu Penelitian	33
E. Etika Penelitian	33
F. Alat Pengumpulan Data	35
1. Instrumen Penelitian.....	35
2. Validitas dan Reliabilitas	37
G. Prosedur Pengumpulan Data	40
H. Rencana Analisis Data	41

BAB V : HASIL PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
B. Analisis Univariat	46
1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	46
2. Frekuensi dan Persentase Mutu Pelayanan Keperawatan	47
3. Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien.....	47
C. Analisis Bivariat.....	48

BAB VI : PEMBAHASAN

A. Interpretasi Penelitian	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	59
C. Implikasi	60

BAB VII : PENUTUP

A. Simpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 5.1 Karakteristik Subjek Penelitian.....	46
Tabel 5.2 Mutu Pelayanan Keperawatan	47
Tabel 5.3 Kepuasan Pasien	47
Tabel 5.4 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar	48

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Teori.....	26
Skema 3.1 Kerangka Konsep	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3. Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4. Berita Acara Pelaksanaan Uji Etik
- Lampiran 5. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 6. Surat Permohonan Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran 7. Surat Balasan Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Balasan Melakukan Penelitian
- Lampiran 10. Surat Pengantar Kuesioner
- Lampiran 11. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 12. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 13. Kuesioner Mutu Pelayanan Keperawatan
- Lampiran 14. Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 15. Hasil Tabulasi Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 16. Hasil Tabulasi Penelitian
- Lampiran 17. Dokumentasi Validitas
- Lampiran 18. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 19. Lembar Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. Zaidin. (2012). *Dasar-Dasar Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- American Nurses Association. (2018). *Nurses Advancing Our Profession to Improve Health for All*. (<http://nursingworld.org>).
- Arifin & Suprayitno. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Jurnal Borneo Student Research*. Vol 2, No 2.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2013). *Iuran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jakarta: BPJS Kesehatan Indonesia.
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2014). *Perlindungan Kesehatan*. (<http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>).
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2017). *Peranan BPJS Kesehatan dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan*. www.bpjs-kesehatan.go.id.
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2020). *Prevalensi Pengguna BPJS Kesehatan di Indonesia*. www.bpjs-kesehatan.go.id.
- Budiarto & Winarto. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan, Citra Rumah Sakit dan Nilai terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*. Volume 3, Nomor 2.
- Depkes RI. (2014). *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Easter, Pondaag & Wowor. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*. Februari 2017. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/14893/14457>.
- Frida & Putri (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*. Volume VI, Nomor 2.

- Hermanto, D. (2016). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Journal Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro*. <http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260>
- Kemenkes RI. (2017). *Kemenkes terus Tingkatkan Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan*. (<http://www.depkes.go.id/articel/view/17010500003>).
- Kotler. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro. (2012). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Labora, dkk. (2017). Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. Vol 2, No 1.
- Lestari, Andayani Budi. (2013). *Jaminan Kesehatan Nasional dan Peran BPJS Kesehatan*. Yogyakarta: PT Askes.
- Muninjaya. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasional Kompas. (2017). *Pelayanan Dikeluhkan BPJS Kesehatan Disebut Bagian dari Proses Perbaikan*. <https://nasional.kompas.com/read/2017/09/08/16413851>.
- Ningrum, A. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru*. Riau: FISIP Universitas Riau.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rumah Sakit Surya Husadha Ubung Denpasar. (2021). *Data Jumlah Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit X Denpasar*.
- Sudjana. (2017). *Metode Statistika*. Bandung: PT Taristo.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: IKAPI.
- Sullivan & Phillip. (2013). *Effective Leadership and Management in Nursing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Supranto, Johannes. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surwanti & Siti. (2018). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Muhammadiyah Kendal. *Jurnal Kesehatan*.
- Tim Pustaka Yustisia. (2014). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.
- Wahyuni, Rohani & Oktavianti. (2019). Hubungan Kepuasan Pengguna Kartu BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kotabumi Lampung Utara. *Jurnal Kesehatan*, 1(2). <https://wellness.journalpress.id/wellness/article/view/v1i225wh>
- Wijono, D. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi Vol 2*. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yahya, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan. *Tesis Ilmu Keperawatan*. Universitas Sumatera Utara.
- Yuliar, dkk. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. *Journal of Safety and Health*. Volume 1, Nomor 1, Mei 2021.