

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG**

**KARYA TULIS ILMIAH**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya Keperawatan



Oleh

**Rani Khairani**

**NIM. 1602083**

**PROGRAM STUDI DIII KEPERAWATAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN OLAHRAGA DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2019**

**HALAMAN ORISINALITAS**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**  
**PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN**  
**DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG**

Oleh:

Rani Khairani

Sebuah karya tulis ilmiah yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan Program Studi DIII Keperawatan pada Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan

©Rani Khairani 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2019

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Karya tulis ilmiah tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lain tanpa izin dari penulis.

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**RANI KHAIRANI**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**  
**PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN**  
**DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

**Pembimbing I**



Afianti Sulastri, S.Si., Apt., M.Pd  
NIP. 198007282010122002

**Pembimbing II**



Asih Purwandari W. P. S. Kep., Ners., M.Kep  
NIPTT. 020150219900523201

Mengetahui  
**Ketua Prodi DIII Keperawatan**



Slamet Rohaedi, S. Kep., M.P.H  
NIP. 197611082001121005

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
DI RSUD KELAS B KABUPATEN SUBANG**

**Rani Khairani  
1602083**

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan terhadap pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan berupa suatu badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan yang selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di RSUD kelas B Kabupaten Subang. Penelitian ini menggunakan desain *deskriptif* kuantitatif dan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Melibatkan 123 orang sebagai sampel. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kepuasan yang diadopsi dari teori parasuraman. Hasil pengukuran tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 65 responden (52,4%) puas dan 58 responden (46,8%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagian besar pasien rawat inap peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Kelas B Kabupaten Subang. Bagi RSUD Kelas B Kabupaten Subang disarankan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk seluruh pasien, terutama yang terkait dengan dimensi *tangibles* yaitu dengan cara melengkapi peralatan medis yang canggih.

**Kata Kunci :** BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan.

**SATISFACTION LEVEL OF INPATIENT PARTICIPANTS OF SOCIAL  
INSURANCE ADMINISTRATION ORGANIZATION IN THE CLASS B  
HOSPITAL AT SUBANG**

**Rani Khairani**

**1602083**

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is the level of someone's feelings as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is expected of health services. Health is a basic human need to be able to live a decent and productive life, for that it is necessary to carry out health services in the form of a health insurance organizing body (BPJS) that is in line with the aim of accessing quality health services. The purpose of this research was to learn the level of satisfaction inpatients social health insurance administration body participants (BPJS) in class B RSUD Subang Regency. This research uses quantitative descriptive design and purposive sampling technique. This research population amount to 177 with sample of 123 people. The instrument used was the satisfaction questionnaire adopted to the parasuraman theory. The results of measurement of satisfaction levels indicate that 65 respondents (52.4%) were satisfied with the health services of participants in the social health insurance administration (BPJS) and 58 respondents (46.8%) stated they were not satisfied. The conclusion of this study is that most of the participants of the administrative body health insurance (BPJS) inpatient health were satisfied with the health services at the Class B Hospital in Subang. Suggestions for Hospital Class B in Regency Subang in order to improve the quality of health services for patients, especially those related to the dimensions of tangibles by completing sophisticated medical equipment.*

**Keywords :** *BPJS Health, Patient Satisfaction, Health Services.*

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... i**

**KATA PENGANTAR ..... ii**

**ABSTRAK ..... iv**

**ABSTRACT ..... v**

**DAFTAR ISI ..... vi**

**DAFTAR TABEL ..... vii**

**DAFTAR GAMBAR ..... ix**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... x**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan ..... 6

1.4 Manfaat Penelitian ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 8**

2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ..... 8

2.1.1 Definisi BPJS ..... 8

2.1.2 Manfaat ..... 8

2.1.3 Kepesertaan ..... 9

2.1.4 Prosedur pendaftaran peserta ..... 10

2.1.5 Iuran ..... 11

2.2 Kepuasan pasien ..... 12

2.2.1 Definisi kepuasan pasien ..... 12

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ..... 13

2.2.3 Tingkat kepuasan ..... 14

2.2.4 Komponen tingkat kepuasan ..... 14

2.3 Pelayanan Kesehatan ..... 15

2.3.1 Pengertian pelayanan kesehatan ..... 15

2.3.2 Pemanfaatan pelayanan kesehatan ..... 15

2.3.3 Penyelenggara pelayanan kesehatan ..... 18

<b>Bab III METODE PENELITIAN</b>	<b>19</b>
3.1 Desain penelitian	19
3.2 Tempat dan waktu penelitian	19
3.2.1 Tempat penelitian	19
3.2.2 Waktu penelitian	19
3.3 Populasi dan sampel	19
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel	20
3.4 Definisi operasional	22
3.5 Instrumen penelitian	22
3.5.1 Uji validitas	23
3.5.2 Uji reliabilitas	23
3.6 Prosedur penelitian	23
3.6.1 Tahap persiapan	23
3.6.2 Pelaksanaan penelitian	24
3.6.3 Teknik pengumpulan data	24
3.7 Teknik pengolahan dan analisa data	24
3.7.1 Teknik pengolahan data	24
3.7.2 Teknik analisa data	25
3.8 Etika keperawatan	26
<b>Bab IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>27</b>
4.1 Temuan	27
4.1.1 Karakteristik demografi responden	27
4.1.2 Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di RSUD kelas B Kabupaten Subang	28
4.2 Pembahasan	29
4.2.1 Pembahasan berdasarkan karakteristik responden	29
4.2.2 Pembahasan tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan di RSUD kelas B Kabupaten Subang	30
4.2.3 Pembahasan dimensi tingkat kepuasan pasien	31
4.3 Keterbatasan penelitian	37
<b>Bab V SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	<b>38</b>
5.1 Simpulan	38
5.2 Implikasi	38
5.3 Rekomendasi	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>39</b>

## Daftar Pustaka

- Abraham H. Maslow. (1994). *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT PBP: Jakarta
- Ahmadi, Abu. 2002. *Psikologi Sosial*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Aiken, Linda H. dkk .(2010). *Patient Satisfaction With Hospital Care And Nurses In England: An Observational Study*. Diunduh dari <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>.
- Ali, Safitroh. Erwin dan Sofiana Nurchayati. (2018). *Hasil Penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Di Poli Rumah sakit Swasta Pekanbaru*. Diunduh dari <file:///C:/Users/user/Downloads/Judul%20KTI/rs%20pekan%20baru.pdf>
- Andaleeb, Syed Saad. (2007). *Patient satisfaction with health services in Bangladesh*. Diunduh dari <https://doi.org/10.1093/heapol/czm017>
- Angkasawati, Tri. (2001). *Studi Utilisasi Peralatan Kedokteran Canggih Di Rumah Sawt Umum Syaiful Anwar, Malang, Jawa Timur*. Diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/65890-ID-studi-utilisasi-peralatan-kedokteran-can.pdf>
- Arianto, Rindi H. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Pandak Ii Bantul Yogyakarta*. Diunduh dari <file:///C:/Users/user/Downloads/Judul%20KTI/kepuasan%20pasien%20bpjs.pdf>
- Arlina, Dewi. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Diunduh dari <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/viewFile/690/840>
- Azwar, Azrul. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2018). *Manfaat BPJS dan prosedur pendaftaran peserta BPJS*. Diunduh dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/a9c04aa825ffc12d24aeec668747f284.pdf>
- Bahrampour. (2005). *Patient Satisfaction And Related Factors In Kerman Hospitals*. [https://www.researchgate.net/publication/7020950\\_Patient\\_satisfaction\\_and\\_related\\_factors\\_in\\_Kerman\\_hospitals](https://www.researchgate.net/publication/7020950_Patient_satisfaction_and_related_factors_in_Kerman_hospitals)



- BPJS Kesehatan, RI. (2014). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta : BPJS Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI..
- DEPKES, RI. (2013). *Penyelenggara Pelayanan Kesehatan*. Diunduh dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf>
- Erviana. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ghose, Seetesh. (2011). *Patient Satisfaction With Medical Services: A Hospital-Based Study*. Diunduh dari <http://medind.nic.in/hab/t11/i4/habt11i4p232.pdf>
- Haliman dan Wulandari. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI).
- Hatta, G. (2011). *Tujuan Kegunaan, Pengguna dan Fungsi Rekam Medis Kesehatan, dalam Hatta, G, editor. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan*. Jakarta :Penerbit Universitas Indonesia.
- Hurlock, Elizabeth. (1998). *Perkembangan Anak Jilid I*. Jakarta: Erlangga
- Imbalo S. Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal. 9, 13, 16-17, 28, 144, 156.
- Irawan. Basu Swasta dan Dharmesta. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Jayanti, Evie. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Diunduh dari <http://repository.unika.ac.id/id/eprint/5740>
- Kemenkes Ri. (2013). *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Jakarta: Balitbang Kemenkes Ri
- Kemenkes RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Diunduh dari [http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016 - smaller size - web.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data%20dan%20Informasi%20Kesehatan%20Profil%20Kesehatan%20Indonesia%202016%20-%20smaller%20size%20-%20web.pdf) – Diakses Maret 2019.

- Kemenkes. (2019). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khamis, Kudra. (2014). *Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania*. Diunduh dari <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-400>
- Kolcaba, Katharine. (2003). *Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research*. New York : Springer Publishing Company.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, jilid I dan II*. Jakarta : Prenhalindo.
- Mar'at. (2001). *Sikap Manusia : Perubahan serta Pengukurannya*. Bandung : Ghalia Indonesia.
- Medatama, Rizti G. (2011). *Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pasien Pada Unit Marketing Bagian Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo*. Diunduh dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-12/20440651-S-Rizti%20Guta%20Medatama.pdf>
- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 *tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.
- Muhibbin Syah. (2010). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya A.A.G.,. (2002). *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta : EGC
- Ningrum, Rinda Mustika. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*. <http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 17 Agustus 2016.
- Oliver, Richard L. (2008). *Satisfaction , A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc
- Parasuraman, valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry, (1990). *“Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations” (The Free Press)*.
- Pohan, Imbolo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* .Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Polit & Beck . (2012). *Resource Manual for Nursing Research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Ninth Edition. USA : Lippincott.
- Rahmawati, Alni. dkk. (2014). *Statistika Teori dan Praktek Edisi II*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rahmayanti, Lisa. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok*. Diunduh dari <http://lib.ui.ac.id/detail?id=124256&lokasi=lokal#parentHorizontalTab2>
- Rangkuti, Freddy. (2016). *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sangadji, E., & Sopiha. (2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sharma, Arvind. (2014). *Patient Satisfaction About Hospital Services: A Study From The Outpatient Department Of Tertiary Care Hospital, Jabalpur, Madhya Pradesh, India*. Diunduh dari [https://www.researchgate.net/publication/287216440\\_Patient\\_satisfaction\\_about\\_hospital\\_services\\_a\\_study\\_from\\_the\\_outpatient\\_department\\_of\\_tertiary\\_care\\_hospital\\_jabalpur\\_madhya\\_pradesh\\_india](https://www.researchgate.net/publication/287216440_Patient_satisfaction_about_hospital_services_a_study_from_the_outpatient_department_of_tertiary_care_hospital_jabalpur_madhya_pradesh_india)
- Suaib, Rahmat. (2015). "Evaluasi Kinerja daerah Otonomi Baru Pasca Pemekaran: Studi Kasus Pada Kabupaten Halmahera Utara dan Kabupaten Halmahera Barat di Provinsi Maluku Utara". *Journal of Governance and Public Policy*. Vol. 1, No. 1, April 2015: 109 – 140. Online: [mip.umy.ac.id/phokadonload/jgpp/Rahmad Suaeb. pdf.](http://mip.umy.ac.id/phokadonload/jgpp/Rahmad%20Suaeb.pdf)
- Sudibyo, Alimoeso. (2015). *Pembinaan Mental Emosional bagi Lansia*. Media Pembelajaran BKL Seri 4. Bkbn: Mei 2012: Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta, Rineka Cipta
- Suyanto & Salamah. (2009). *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Swanburg, Russel., C. (2000). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Alih Bahasa: Suharyati Samba, Jakarta : EGC
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2013). *Pokok-pokok Auditing dan Jasa Asurans*. Jakarta: Harvindo

Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Widiasih, Eka dkk. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan : Universitas Muhammadiyah Surakarta.