

SKRIPSI

PENGARUH BIAYA PERAWATAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KUALA PEMBUANG KALIMANTAN TENGAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta**



Disusun Oleh:

ROSSY WALSYAHMI

NIM: 2012121029

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rossy Walsyahmi

NIM : 2012121029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir / Skripsi dengan JUDUL :
“ PENGARUH BIAYA PERAWATAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KUALA PEMBUANG KALIMANTAN TENGAH”.

adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 24 Oktober 2016

Yang Menyatakan,



Rossy Walsyahmi

NIM : 2012121029

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Rossy Walsyahmi

NIM : 2012121029

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul : "PENGARUH BIAYA PERAWATAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KUALA PEMBUANG KALIMANTAN TENGAH".

Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan Pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal 24 Oktobe 2016

Yang membuat pernyataan,



Rossy Walsyahmi

NIM : 2012121029

LEMBAR PESETUJUAN

**PENGARUH BIAYA PERAWATAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD KUALA PEMBUANG KALIMANTAN TENGAH**

Disusun oleh:

ROSSY WALSYAHMI

NIM: 2012121029

Skripsi ini telah disahkan dan dipertahankan dihadapan dewan penguji

Pada Hari : Sabtu Tanggal : 21 Mei 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Siti Fatmahan, SE., MM

Dhani Setya Arumawati, S.Kep., Ns,M.kep

Mengetahui:

Ketua

Program Studi Ilmu Keperawatan

Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep.,M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH BIAYA PERAWATAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RSUD KUALA PEMBUANG KALIMANTAN TENGAH**


Disusun Oleh:

ROSSY WALSYAHMI
NIM. 2012121029

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji
Tugas Akhir Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta

Pada Hari : Senin, Tanggal : 24 Oktober 2016

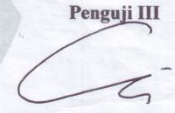
Penguji I


Dr. Siti Fanotah, SE., MM.

Penguji II


Dhani Setya Arumawati, S.Kep., Ns., M.Kep.


Penguji III


Anik Suwarni, S.Kep., Ns., M.Kes.

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan




dr. Samarsono, M.Kes.

MOTTO

Ku ketik kata demi kata di keyboard laptopku hingga tersusun menjadi 5 bab, saya konsulkan, saya revisi, saya ujian, hingga saya dapatkan kata ACC, saya bingkai dengan sampul berwarna hijau yang bernama skripsi, dan akhirnya saya menang (penulis).

Niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (QS : Al-mujadalah : 11).

Janagan berharap pada manusia karena manusia bisa mengecewakan Berharaplah pada Allah karena semua akan indah (penulis).

Berdoa, berusaha, berikhtiar, kemudian hasil (penulis).

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan (QS : Al-Insyarah : 6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dimulai dengan Bismillahirohmanirohim...

Sujud syukur ku sembahkan pada mu Allah SWT, Tuhan semesta alam yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas takdirmu telah engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani setiap proses yang aku lalui. Engkau berikan aku kekuatan, kesabaran, kemudahan, dan semangat pantang menyerah setiap harinya. Dan alhamdulillah atas rahmat dan hidayahmu skripsi ini bisa terselesaikan.

Ku persembahkan karya kecil ini untuk orang yang tercinta dan tersayang yang sangat berarti dalam hidup ku.

- ❖ Alm. Ayahanda Haffandi tercinta terima kasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupmu dan meninggalkan rasa rindu yang berarti.
Wanita hebatku, kekuatanku, Ibunda Meriana tercinta terima kasih atas limpahan doa, kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik sampai saat ini.
Ku persembahkan karya kecil ini untuk mu ayah ibu yang selama ini memberiku semangat, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusan ku untuk membalas semua pengorbananmu.
- ❖ Abang ku Ronny Helwid dan kakak ku Romy Walfahmi terima kasih untuk kasih sayangnya, kebaikan dan pengorbanannya selama ini yang tidak mungkin bisa terbalaskan, semoga ini bisa membuat kalian tersenyum bangga.
- ❖ Wahyu yuliaro terima kasih sudah memberikan semangat dan motivasi serta berbagai macam bantuannya, semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikanmu.
- ❖ Sahabat baik ku Nunik Hujani Rahayu S.Kep, Elian Eviani, dan Wari Putri, terimakasih sudah memberikan banyak semangat dan motivasi selama dalam pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Kekasih halal ku yang sudah tertulis di lauhul mahfudz, entah kita sudah saling mengenal atau belum, yang selalu ku pinta dalam doa dan sujudku, ku persembahkan skripsweet ini untuk mu kelak
- ❖ Alamamater ku.

Kata terakhir yang ku ucapkan dengan senyuman dan air mata kebahagiaan “Alhamdulillahirobbil’alamin” sudah ku selesaikan tugas dan kewajibanku.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berakat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. sholawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah menuju alam yang berilmu seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Biaya Perawatan Pasien Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kuala Pembuang Kalimantan Tengah”.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak luput dari berbagai macam hambatan dan tantangan, namun berkat bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, hal itu dapat teratasi. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Trisno Martono, MM. Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Ir. KRMT. Haryoto, M. Sc. Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan mengikuti perkuliahan dan membimbing dalam menyelesaikan program S1 Ilmu Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta.
3. H. Hartanto, SH. M.Hum. Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan mengikuti perkuliahan dan membimbing dalam menyelesaikan program S1 Ilmu Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Sri Huning Anwariningsih, ST., M.Kom. Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan mengikuti

- perkuliahan dan membimbing dalam menyelesaikan program S1 Ilmu Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta.
5. dr. Soemarsono, M.Kes. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan mengikuti perkuliahan dan membimbing dalam menyelesaikan program S1 Ilmu Keperawatan di Universitas Sahid Surakarta.
 6. Ahmad Syamsul Bahri S.Kep., M.Kes. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang selalu mendukung perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
 7. Dr. Siti Fatonah, SE., MM. pembimbing dan penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan, serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Dhani Setya Arumawati, S.Kep.,Ns., M.Kep. pembimbing dan penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan, serta memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
 9. Anik Suwarni, S.Kep.,Ns.,M.Kes. penguji III yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan tambahan wawasan bagi peneliti.
 10. Idris Yani Pamungkas, S.Kep.,Ns., M.Kep. pembimbing akademik kelas A-17 yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
 11. Seluruh Staf pengajar Program Ilmu Keperawatan beserta civitas akademik Universitas Sahid Surakarta.
 12. Direktur Rumah Sakit Kuala Pembuang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
 13. Semua keluarga (amang Unai, amang Asel, amang Isil, amang Carli, Oco,) terimakasih sudah banyak memberikan bantuan, baik yang berupa materi ataupun dukungan, dorongan, dan semangat dalam penyelesaian pendidikan S1 ini.
 14. Noriza purwanti terimakasih untuk doa dan dukungannya.
 15. Teman-teman kost putri griya jajar, Nansi, Yenny, Titi, Etty, terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungannya.

16. Teman-teman seperjuangan kelas A.17 terimakasih untuk doa dan dukungannya.

Semoga segala bantuan, arahan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala dari Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 24 Oktober 2016

Peneliti

ROSSY WALSYAHMI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTI SARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan penelitian	6
1.4. Manfaat penelitian	7
1.5. Keaslian Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.2. Kerangka Teori	30
2.3. Kerangka Konsep	30
2.4. Hipotesis	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Desain Penelitian	32
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel	32

3.4. Variabel Penelitian	33
3.5. Definisi Operasional	34
3.6. Instrumen Penelitian	35
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.8. Uji Prasyarat (Uji Normalitas)	42
3.9. Pengumpulan Data dan Analisa Data	46
3.10. Etika Penelitian	48
3.11. Jalannya Penelitian	50
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	51
4.2. Karakteristik Responden	52
4.3. Hasil Analisis Data Penelitian	53
4.4. Pembahasan	58
4.5. Keterbatasan Penelitian	63
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Simpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	9
2. Tabel 2.1. Tarif Tindakan Medis	17
3. Tabel 2.2. Tarif Layanan Tambahan	18
4. Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	35
5. Tabel 3.2. Indikator Angket Variabel Kepuasan Pasien	35
6. Tabel 3.3. Indikator Angket Variabel Biaya Perawatan	36
7. Tabel 3.4. Indikator Angket Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan	36
8. Tabel 3.5. Hasil uji validitas items variabel kepuasan pasien	39
9. Tabel 3.6. Hasil uji validitas items variabel biaya perawatan	39
10. Tabel 3.7. Hasil uji validitas items variabel mutu pelayanan kesehatan	40
11. Tabel 3.8. Hasil uji reliabilitas variabel penelitian	41
12. Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Perawat Menurut Kelas Rawat Inap dan Kepesertaan Asuransi Kesehatan	52
13. Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Perawat Menurut Variabel Penelitian	53
14. Tabel 4.3. Hasil analisis tabulasi silang variabel biaya perawatan dengan kepuasan pasien	54
15. Tabel 4.4. Hasil Analisis Korelasi Antara Variabel Penelitian dengan Uji Rank Spearman dengan Alat Bantu Program SPSS 22	53
16. Tabel 4.5. Hasil Analisis Regresi Ganda Logistik Data Penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1. Kerangka Teori	30
2. Gambar 2.2. Kerangka Konsep	30
3. Gambar 3.1. Uji Normalitas variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap	43
4. Gambar 3.2. Uji Normalitas variabel Biaya Perawatan	44
5. Gambar 3.3. Uji Normalitas variabel Mutu Pelayanan Kesehatan	45
6. Gambar 4.1. Peta Provinsi Kalimantan Tengah	51
7. Gambar 4.2. Grafik Kepuasan Pasien	59
8. Gambar 4.3. Biaya Pelayanan Kesehatan	60
9. Gambar 4.4. Grafik Mutu Pelayanan Kesehatan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Surat ijin penelitian

Lampiran 3. Lembar konsultasi

Lampiran 4. Jadwal penelitian