

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA
PASIEEN BPJS RSUD dr. SOEHADI
PRIJONEGORO SRAGEN**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ENDAH RUSDIYATI
NIM : 2013122007

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN

Diajukan Oleh:

ENDAH RUSDIYATI
NIM : 2013122007

Skripsi ini Telah Disetujui dan Memenuhi Syarat untuk Dipertahankan di
Hadapan Dewan Penguji

Pada Hari Tanggal

Pembimbing I



Rif Atiningtyas Haris, S.Kep.Ns., M.Kes

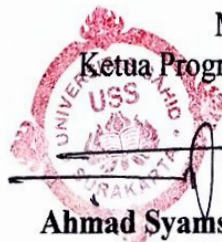
Pembimbing II



Dhani Setya Arumawati, S.Kep.Ns.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan



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

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN PADA PASIEN BPJS RSUD dr. SOEHADI
PRIJONEGORO SRAGEN**

Disusun Oleh:

ENDAH RUSDIYATI
NIM : 2013122007

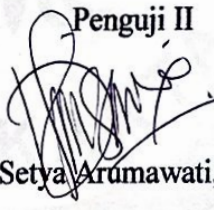
Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta
Pada Hari Jumat Tanggal 27 Februari 2015

Penguji I



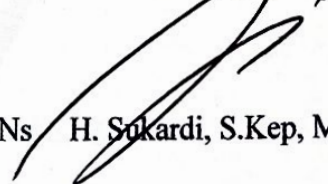
Rif Atiningtyas Haris, S.Kep.Ns., M.Kes

Penguji II



Dhani Setya Arumawati, S.Kep.Ns

Penguji III



H. Sukardi, S.Kep, MM

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan

dr. Sumarsono, M.Kes

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA TULIS

Yang Bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : ENDAH RUSDIYATI

NIM : 2013122007

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO SRAGEN"

Adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, Februari 2015


**METERAI
TEMPEL**
REPUBLIK INDONESIA
20
32489ACF324488099
6000 **DJP**
ENDAH RUSDIYATI
NIM. 2013122007

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ENDAH RUSDIYATI
NPM : 2013122007
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non Eklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eklusif ini Universitas Sahid Surakarta berhak menyimpan, mengambilmmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, Februari 2015

nyataan



ENDAH RUSDIYATI
NIM. 2013122007

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT, sungguh besar dan luar biasa caraNya untuk membuat hambaNya selalu dekat dengan memebangkitkan tiap saya merasa lemah.

Bapak dan Ibu, *you're the best parent in the world* terimakasih untuk selalu meyakinkan saya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Suamiku, terimakasih atas doa, dukungan, cinta, kasih sayangnya, serta kecerewetannya dalam memacu saya untuk menyelesaikan karya ini.

Anak-anakku tercinta
yang selalu menghibur dikala saya mulai jenuh dan membangkitkan kembali semangat saya, terimakasih untuk segala sukacita yang selalu kalian berikan.

Rekan-rekan Program Studi Ilmu keperawatan angkatan 2013 yang saling mendukung.

MOTTO

Life is not a chance but its a choice (anonim)

Kesulitan adalah tantangan maka hadapilah sebagai bekal dalam
menghadapi masa depan dengan tantangan yang lebih berat
(AD Windarto, 2011)



PRAKATA

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah menciptakan langit dan bumi beserta semua pengetahuan di dalamnya, atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen”. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Kohar Sulistyadi, MSIE, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. H. Hartanto, S.H., M.Hum., selaku Wakil Rektor 2 Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom., selaku Wakil Rektor 3 Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. dr. Sumarsono, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta..
5. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta..
6. Rif Atiningtyas Haris, S.Kep.Ns., M.Kes, selaku pembimbing dan penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
7. Dhani Setya Arumawati, S.Kep.Ns., selaku pembimbing dan penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

8. H. Sukardi, S.Kep, MM, selaku penguji III yang telah memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
9. dr. Sigit Hendrasto, S.H., M.H., selaku Direktur RSIA Restu Ibu Sragen yang memberikan kesempatan peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
10. dr. Djoko Sugeng P, M.Kes, selaku Direktur RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
11. Staf non akademik Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta yang telah membantu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan peneliti.
12. Orang tua, suami dan anak-anakku tersayang yang tiada henti dan jemu mendoakan dan memberikan dukungan.
13. Rekan-rekan Program Studi Ilmu keperawatan angkatan 2013 yang saling mendukung.

Harapan peneliti semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita sebagai profesi dalam peningkatan mutu pendidikan dan pelayanan keperawatan.

Surakarta, Februari 2015

Peneliti

INTISARI

"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN BPJS RSUD dr. SOEHADIPRIJONEGORO SRAGEN"

Endah Rusdiyati¹, Dhani Setya Arumawati², Rif Atiningtyas Haris³

Latar belakang: Kualitas pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima pasien. Rumah sakit harus terus menerus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai standar dan etika profesi sehingga dapat menjadi acuan dan sumber informasi serta harapan dan kepuasan pelanggan. Secara obyektif penilaian mutu dapat dilakukan terhadap 5 dimensi berupa *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *emphaty*, *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (berwujud).

Tujuan: Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Metode: Desain penelitian menggunakan deskripsi korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Tempat penelitian di 4 Ruang Rawat Inap Kelas 3 pada bulan Januari 2014. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS baik laki-laki maupun perempuan yang dirawat di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen pada saat penelitian berlangsung yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu 96 pasien BPJS.

Hasil: Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji korelasi spearman rank rho menunjukkan bahwa hanya empati dan daya tanggap yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan faktor bukti fisik, kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Simpulan: Ada pengaruh empati dan daya tanggap terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kualitas Pelayanan Kesehatan

-
1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta 2013
 2. Pembimbing Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta 2013
 3. Pembimbing Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta 2013

ABSTRAC

FACTORS INFLUENCING HEALTH SERVICE QUALITY FOR BPJS PATIENTS AT RSUD dr. SOEHADIPRIJONEGORO SRAGEN

Endah Rusdiyati¹, Dhani Setya Arumawati², Rif Atiningtyas Haris³

Background: Health service quality typically referred to hospital ability on delivering service according to health profession standard and acceptable by patient. Hospital should continuously strive to increase their service quality in accordance to standard and profession ethic up to be reference and source of information and also patient expectation and satisfaction. Objectively, scoring of quality can be conducted on 5 dimensions, they were responsiveness, reliability, empathy, assurance and tangibles.

Purpose: Learned factors influencing health service quality for BPJS patient at RSUD dr. Soehadiprijonegoro Sragen

Method: Research design used correlation description with cross sectional planning. Research places in 4 inpatient rooms class 3 on January 2015. Research population were all BPJS patients, male and female that nursed at RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen during research period and complied with inclusion criteria, which is 96 of BPJS patients.

Result: Outcome of bivariat test used spearman rank rho correlation test shows that only empathy and responsiveness, significantly influencing on health service quality. While physical evidence, reliability and assurance were not significant.

Conclusion: There were influence of empathy and responsiveness on health service quality

Keyword: Tangibles, Empathy, responsiveness, reliability, assurance and health service quality

-
1. Student Study Science Programs in Nursing Universitas Sahid Surakarta 2013
 2. Adviser Science Program Study Nursing Universitas Sahid Surakarta 2013
 3. Adviser Science Program Study Nursing Universitas Sahid Surakarta 2013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PRAKATA.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAC.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Manfaat Penelitian.....	6
1.5.Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN TEORI.....	10
2.1.Tinjauan Pustaka.....	10

2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Pelayanan Kesehatan.....	13
2.1.3. BPJS.....	22
2.1.4. RS dan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.....	23
2.2.Kerangka Teori.....	27
2.3.Kerangka Konsep	28
2.4.Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1.Desain Penelitian.....	30
3.2.Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3.Populasi dan Sampel.....	31
3.4.Variabel Penelitian.....	33
3.5.Definisi Operasional.....	33
3.6.Instrumen Penelitian.....	35
3.7.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.8.Analisis Data.....	38
3.9.Jalannya Penelitian.....	45
3.10.Etika Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Tempat Penelitian.....	49
4.2. Hasil Penelitian.....	51
4.3. Pembahasan.....	61
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

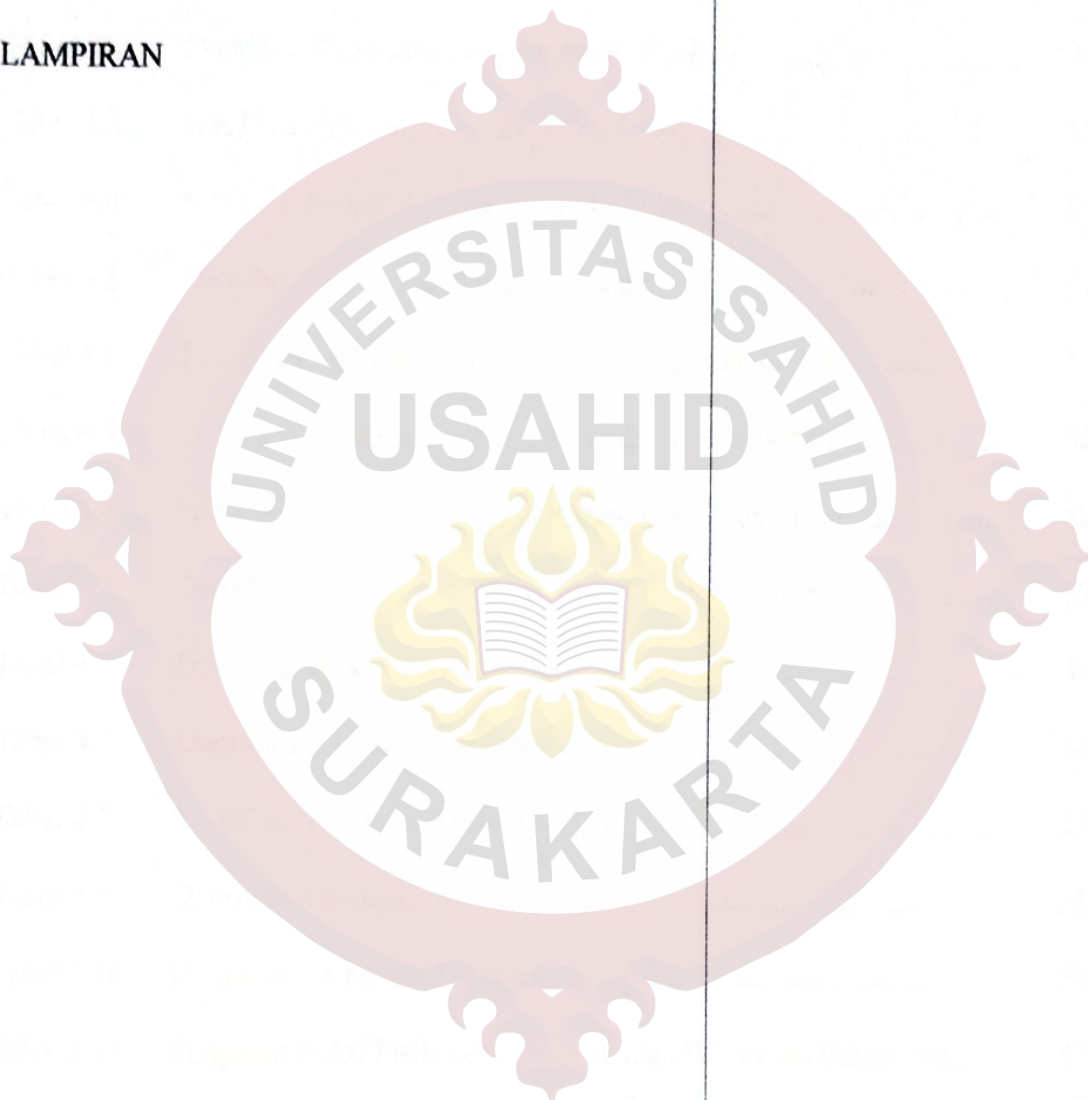
71

5.1. Simpulan..... 71

5.2. Saran..... 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Distribusi Responden Penelitian.....	32
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.3	Distribusi Pernyataan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	36
Tabel 3.4	Distribusi Pernyataan Faktor-faktor Kualitas.....	36
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur Responden.....	51
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden.....	52
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Tingkat Penghasilan Responden.....	52
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	53
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Bukti Fisik.....	54
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Empati.....	54
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Daya Tanggap.....	55
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kehandalan.....	55
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jaminan.....	56
Tabel 4.11	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan..	57
Tabel 4.12	Pengaruh Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	57
Tabel 4.13	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	58
Tabel 4.14	Pengaruh Kehandalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan...	59
Tabel 4.15	Pengaruh Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Penelitian.....	27
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik Penelitian
Lampiran 5	Surat Ijin Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian

