

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun oleh:**  
**PRAMONO**  
**NIM. 2013122141**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

**Disusun oleh:**

**PRAMONO**  
**NIM. 2013122141**

Tugas Akhir ini disetujui untuk dipertahankan  
di hadapan dewan penguji  
pada tanggal 27 Mei 2015

Pembimbing I

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

Pembimbing II

  
**Idris Yani, S.Kep. Ns**

Mengetahui,

Ketua  
Program Studi Ilmu Keperawatan

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

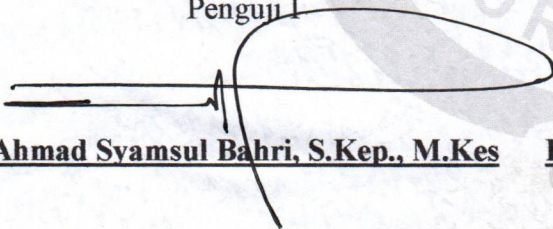
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

**Disusun oleh:**

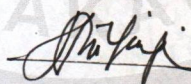
**PRAMONO**  
**NIM. 2013122141**

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan  
oleh dewan penguji Tugas Akhir  
Program Studi Ilmu Keperawatan  
Universitas Sahid Surakarta  
pada hari Jum'at, tanggal 11 September 2015

Penguji I

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

Penguji II

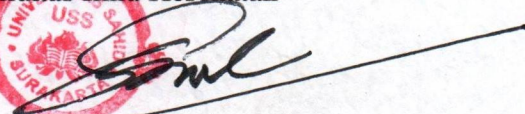

  
**Idris Yani, S.Kep. Ns**

Penguji III

  
**H. Sukardi, S.Kep., MM**

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ilmu Kesehatan

  
**dr. Sumarsono, M.Kes**  


**SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

---

---

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

Nama : PRAMONO

NIM : 2013122141

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir / Skripsi

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

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, 26 September 2015.

 menyatakan  
  
( Pramono )

NIM : 2013122141

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

---

---

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

NAMA : Pramono

NIM : 2013122141

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~ - Skripsi - ~~Laporan Penelitian~~\*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas ~~Tugas Akhir~~ / Skripsi / ~~Laporan Penelitian~~\* saya yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR.

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 : 26 September 2015

membuat pernyataan,



Pramono

NIM : 2013122141

\*) coret yang tidak perlu

## MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah  
yang paling banyak memberikan manfaat  
kepada sesama manusia”

**(Rasulullah SAW)**

“Harta sama sekali tidak akan memberi manfaat, jika ilmu tidak ada.  
Ilmu itu menjaga kamu dan kamu menjaga harta.  
Ilmu itu menghukum (hakim) dan harta itu terhukum.  
Harta itu berkurang apabila digunakan  
dan ilmu itu bertambah bila digunakan”

**(Ali bin Abi Tholib)**

## PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta dan do'a karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk :

**Istri dan anak-anakku tercinta,**

yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan kesabaran yang tiada ternilai maknanya terima kasih ...

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, memberi kekuatan serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, banyak sekali dukungan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. DR. Ir. Kohar Sulistyadi, M.SIE, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. H. Hartanto, SH, M.Hum., selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Sri Huning Anwariningsih, ST , M.Kom., selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
4. dr. Sumarsono, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
5. Ahmad Syamsul Bahri, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sahid Surakarta sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, nasehat dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Idris Yani, S.Kep.Ns., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. H. Sukardi, S.Kep,MM ., Selaku penguji ke III Univesitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Direktur RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar yang telah berkenan memberikan ijin dalam menyelesaikan skripsi.
9. Pasien rawat inap RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar yang telah bersedia menjadi responden dan membantu kelancaran penelitian.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis tetap menaruh harapan besar bahwa skripsi ini akan bermanfaat. *Amien.*

Surakarta, 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Keaslian Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	11
1. BPJS Kesehatan.....	11

2. Kepuasan Pasien .....	13
2.1. Pengertian kepuasan .....	13
2.2. Harapan dan kepuasan konsumen.....	16
2.3. Aspek-aspek pengukuran kepuasan pasien.....	18
2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	24
3.1. Pengertian kualitas pelayanan.....	24
3.2. Aspek-aspek pengukuran kualitas pelayanan .....	25
3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan..	26
B. Kerangka Teori .....	29
C. Kerangka Konsep .....	29
D. Hipotesis .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Variabel Penelitian .....	33
E. Definisi Operasional .....	33
F. Instrumen Penelitian .....	34
G. Uji Instrumen.....	35
H. Prosedur Pengumpulan Data .....	37
I. Pengolahan dan Analisa Data .....	37
J. Jalannya Penelitian .....	40

K. Etika Penelitian .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	53
1. Sejarah Berdirinya .....	43
2. Jenis-jenis Pelayanan Medis .....	43
B. Pelaksanaan Penelitian .....	45
C. Hasil Penelitian .....	45
1. Deskripsi Responden .....	45
2. Analisis Univariat .....	49
3. Analisis Bivariat .....	53
D. Pembahasan .....	56
E. Keterbatasan Penelitian .....	60
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Data Pasien RS PKU Muhammadiyah Karanganyar Tahun 2012-2014	6
1.2. Hasil Penelitian Terdahulu Menurut Beberapa Peneliti .....	9
3.1. Definisi Operasional .....	33
3.2. Kisi-kisi Kepuasan Pasien .....	34
3.3. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan.....	34
4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	46
4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
4.5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	49
4.6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	51
4.7. Tabulasi Silang ( <i>Cross-tab</i> ) antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan (Konsumen) .....	15
2.2. Penyebab Utama Tidak Terpebuhinya Harapan Pelanggan.....	16
2.3. Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan.....	17
2.4. Kerangka Teori.....	29
2.5. Kerangka Konsep.....	29
4.1. Grafik Kategori Kualitas Pelayanan .....	50
4.2. Grafik Kategori Kepuasan Pasien.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7. Surat-surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8. Lembar Konsultasi Skripsi



# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR

Pramono<sup>1</sup>, Idris Yani<sup>2</sup>, Ahmad Syamsul Bahri<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar belakang:** Pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepuasan pasien terhadap jasa layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Bangsal Mina RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar berjumlah 60 orang. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji statistik *Chi-Square* ( $\chi^2$ ) dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5%.

**Hasil:** Berdasarkan hasil analisis *Cross-tab* (tabulasi silang) diketahui ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Bangsal Mina RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar, ditunjukkan oleh nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 15,95 dengan probabilitas ( $p$ ) = 0,000 ( $p < 0,05$ ).

**Simpulan:** Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Bangsal Mina RS. PKU Muhammadiyah Karanganyar.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

- 
- 1) Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
  - 2) Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
  - 3) Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

# THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO THE SATISFACTION OF THE BPJS'S OVERNIGHT-TREATED PATIENT IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL KARANGANYAR

Pramono<sup>1</sup>, Idris Yani<sup>2</sup>, Ahmad Syamsul Bahri<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** A prime service quality of health required by everyone for their health purpose, even for BPJS's participants. A prime service quality of health can foster patient's satisfaction. This research is aimed to determine the effect of service quality to satisfaction of BPJS's overnight-treated patient in PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar.

**Methods:** The study was correlative descriptive with cross sectional approach. The numbers of sample are 60 respondents from the BPJS's overnight-treated patients in ward Mina of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar by an approach which is called Simple random sampling. The data collecting is taken by a closed questionnaire method. Data were analyzed using statistical test Chi-Square ( $\chi^2$ ) with the error rate ( $\alpha$ ) of 5%.

**Results:** Based on the Cross-tab analysis (cross tabulation) are known there was a significant effect of service quality toward satisfaction of the overnight-treated BPJS patient, indicated by the Pearson Chi-Square of 16.256 with probability ( $p$ ) = 0.012 ( $p < 0.05$ ).

**Conclusions:** there is significant effect of service quality to satisfaction of the overnight-treated BPJS patient on ward Mina in PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar.

**Keywords:** Service Quality, Patient's Satisfaction

- 
- 1) Student of Nursing Science Sahid University of Surakarta
  - 2) Lecturer of Nursing Science Sahid University of Surakarta
  - 3) Lecturer of Nursing Science Sahid University of Surakarta