

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT PETROKIMIA GRESIK**

*PENELITIAN CROSS SECTIONAL*



Oleh :

**MASRUROH VIVIANTI**  
NIM. 131311123056

**PROGAM STUDI PENDIDIKAN NERS  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2015**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT PETROKIMIA GRESIK**

*PENELITIAN CROSS SECTIONAL*

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Pada Program Studi Pendidikan Ners Fakultas Keperawatan UNAIR



Oleh :

**MASRUROH VIVIANTI**  
NIM. 131311123056

**PROGAM STUDI PENDIDIKAN NERS  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2015**

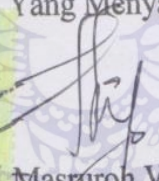
## SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa proposal skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Gresik, 5 Februari 2015

Yang Menyatakan,



  
Masruroh Vivianti  
NIM.131311123056



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PETROKIMIA  
GRESIK**

Oleh:

Nama : MASRUROH VIVIANTI

NIM. 131311123056

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI:

Tanggal 03 Februari 2015

Oleh

Pembimbing Ketua

Yulis Setiya Dewi S.Kep.Ns.,MNg

NIP. 19750709200512001

Pembimbing

Laily Hidayati S.Kep.Ns.,M.Kep

NIP. 198304052014042002

Mengetahui

a.n Dekan Fakultas Keperawatan  
Universitas Airlangga  
Wakil Dekan I



Mira Triharini S.Kp.,M.Kep.

NIP. 197904242006042002

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PETROKIMIA  
GRESIK**

Oleh:

Nama : MASRUROH VIVIANTI

NIM. 131311123056

Telah Diuji :

Pada Tanggal 11 Februari 2015

PANITIA PENGUJI

Ketua

: Purwaningsih, S.Kp., M.Kes.

NIP. 196611212000032001

Anggota

: 1. Yulis Setiya Dewi S.Kep.Ns., M.Ng

NIP. 19750709200512001

2. Laily Hidayati, S.Kep.Ns., M.Kep

NIP. 198304052014042002

Mengetahui

a.n Dekan Fakultas Keperawatan  
Universitas Airlangga

Wakil Dekan I



Mira Trihartini, S.Kp., M.Kep.

NIP. 197904242006042002



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusunan Proposal ini dapat terselesaikan. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Pendidikan Ners Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya dengan judul penelitian **“Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik”**.

Penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yulis Setiya Dewi, S.kep.Ns.M.Ng, selaku pembimbing I yang telah sabar membimbing, memberikan dukungan serta meluangkan waktu yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Ibu Laily Hidayati, S.Kep.Ns.M.Kep, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dukungan, motivasi serta waktu yang telah diberikan pada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ibu Purwaningsih, S.K.p.M.Kes selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Pendidikan Ners.
4. Bapak dr Singgih Priyantono, Mars selaku Direktur Rumah Sakit Petrokimia Gresik yang telah memberikan kesempatan pada saya untuk

dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

5. Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
6. Tulus Hermawan, suami tercinta yang selalu setia membantu dan memberikan motivasinya dalam penyusunan skripsi dan melanjutkan pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
7. Azka Aqilah Syahira dan Rahsya Airlangga Hermawan, anak-anaku yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi hidup ku.
8. Teman-teman Poliers RS Petrokimia, yang telah membantu dan bekerja sama dalam penyelesaian pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
9. Teman-teman B16 yang selalu menemani dalam berjuang dan menempuh pendidikan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
10. Pasien BPJS rawat jalan RS Petrokimia Gresik yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan membalas segala kebaikan yang telah saya terima hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Surabaya, Februari 2015

Penulis

**ABSTRACT****THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF BPJS  
ADMINISTRATION SERVICES WITH THE PATIENT'S SATISFACTION****A cross sectional Research at Petrokimia Gresik Hospital**

By: Masruroh Vivianti

Patient satisfaction is the level of patient's feeling after comparing the result what they feel to what they hope. BPJS is a government program targeted people who live in poverty to get easier access to health care services. Nevertheless, there are many kind of problems on it application such as intricate bureaucracy, long time queue and lack of informations about BPJS administration services. The objective of this study, was to explain the correlation between quality of BPJS administration services with the patient's satisfaction.

This research used a cross sectional design. The population was patients who were heated at Petrokimia Hospital Gresik from January to 2 february 2015. A total of 44 patients were recruited by means of systematic non probability sampling. The independent variable was quality of BPJS administration services while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected by using quetionnaires and interviewing patients. Data were then analyzed using Spearman Rho with significance level of  $p < 0.05$ .

The result showed that there was a significant correlation between quality of BPJS administration services and patient's satisfaction with significance value of  $p: 0.015$  and coefficient correlation  $r = 0,366$ . It can be concluded that there is a correlation between quality of BPJS administration services with patient's satisfaction. The decision maker should put this findings into perspective that patient's satisfaction is the primary goal of health services especially in BPJS. Further studies should involve nursing services in BPJS program to find the correlation between quality of nursing, services in BPJS program with the patient's satisfaction.

Key words : quality, satisfaction



## ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN  
di Rumah Sakit Petrokimia Gresik

Oleh: Masruroh Vivianti

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Ada banyak jenis masalah di atasnya aplikasi seperti birokrasi yang rumit, antrian waktu yang lama dan kurangnya informasi tentang layanan administrasi BPJS. Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Populasi adalah pasien yang berobat di Rumah Sakit Petrokimia Gresik mulai tanggal 20 Januari sampai dengan 2 Februari 2015. Sebanyak 44 pasien diambil dengan cara sistematis *non probability sampling*. Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan administrasi BPJS sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Data kemudian dianalisis menggunakan Spearman Rho dengan tingkat signifikansi  $p < 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $p: 0,015$  dan koefisien korelasi  $r = 0,366$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi BPJS dengan kepuasan pasien. Para pihak manajemen harus bisa memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan pada penelitian ini, karena kepuasan pasien adalah tujuan utama dari pelayanan kesehatan khususnya di BPJS. Penelitian lebih lanjut harus melibatkan pelayanan keperawatan dalam program BPJS untuk menemukan korelasi antara kualitas keperawatan, pelayanan dalam program BPJS dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas, kepuasan



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Lembar Pernyataan .....	iii
Halaman Lembar Persetujuan .....	iv
Halaman Lembar Pengesahan .....	v

Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Singkatan .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Dasar BPJS .....	7
2.1.1 Definisi BPJS .....	7
2.1.2 Penyelenggaraan .....	9
2.1.3 Peserta dan Kepesertaan .....	12
2.1.4 Pelayanan Kesehatan .....	18
2.1.5 Pendanaan .....	31
2.1.6 Badan Penyelenggara .....	38
2.2 Konsep Dasar Kepuasan .....	42
2.2.1 Definisi Kepuasan .....	43
2.2.2 Faktor – faktor Kepuasan Pasien .....	44
2.3 Konsep Dasar Pelayanan .....	47
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	48
2.3.2 Kualitas Pelayanan .....	48
2.4 Konsep Dasar Rumah Sakit .....	52
2.4.1 Definisi Rumah Sakit .....	52
2.4.2 Jenis Rumah Sakit .....	53
2.4.3 Klasifikasi Rumah Sakit .....	54
2.5 Keaslian Penelitian .....	54
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>55</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	55
3.2 Hipotesis Penelitian .....	57
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Desain Penelitian .....	58
4.2 Populasi Sampel dan Sampling .....	58
4.2.1 Populasi .....	58
4.2.2 Sampel .....	59
4.3 Identifikasi Variabel .....	61



4.3.1 Variabel Independen .....	61
4.3.2 Variabel Dependen .....	61
4.4 Definisi Operasional .....	62
4.5 Instrument Penelitian .....	64
4.6 Lokasi dan Waktu penelitian .....	64
4.7 Proses Pengumpulan Data .....	65
4.8 Kerangka Operasional.....	66
4.9 Prinsip Validitas dan Reliabilitas .....	67
4.9.1 Uji Validitas .....	67
4.9.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.10 Analisa Data .....	68
4.11 Masalah Etika Penelitian .....	69
4.12 Keterbatasan .....	70
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	71
5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	71
5.1.2 Data Karakteristik Demografi Pasien .....	72
5.1.3 Data Variabel Yang diukur .....	72
5.1.3.1 Kualitas Pelayanan BPJS .....	72
5.1.3.2 Kepuasan Pasien .....	74
5.1.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien .....	75
5.2 Pembahasan .....	76
5.2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS .....	76
5.2.2 Kepuasan Pasien .....	77
5.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien .....	79
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran.....	83
Daftar Pustaka .....	85
Lampiran .....	87

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Identifikasi Masalah Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik.....	4
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik .....	56

Gambar 4.1 Kerangka Operasional Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik..... 66



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Keaslian Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik.....	62
Tabel 4.2 Derajat kekuatan hubungan (korelasi).....	68

Tabel 5.1	Data Karakteristik Demografi Pasien.....	72
Tabel 5.2	Distribusi Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik.....	72
Tabel 5.3	Tabulasi silang karakteristik demografi dengan kualitas pelayanan Administrasi BPJS.....	73
Tabel 5.4	Kepuasan Pasien BPJS di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik.....	74
Tabel 5.5	Tabulasi silang karakteristik demografi dengan kepuasan pasien.....	74
Tabel 5.6	Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RS Petrokimia Gresik 20 Januari 2015.....	75



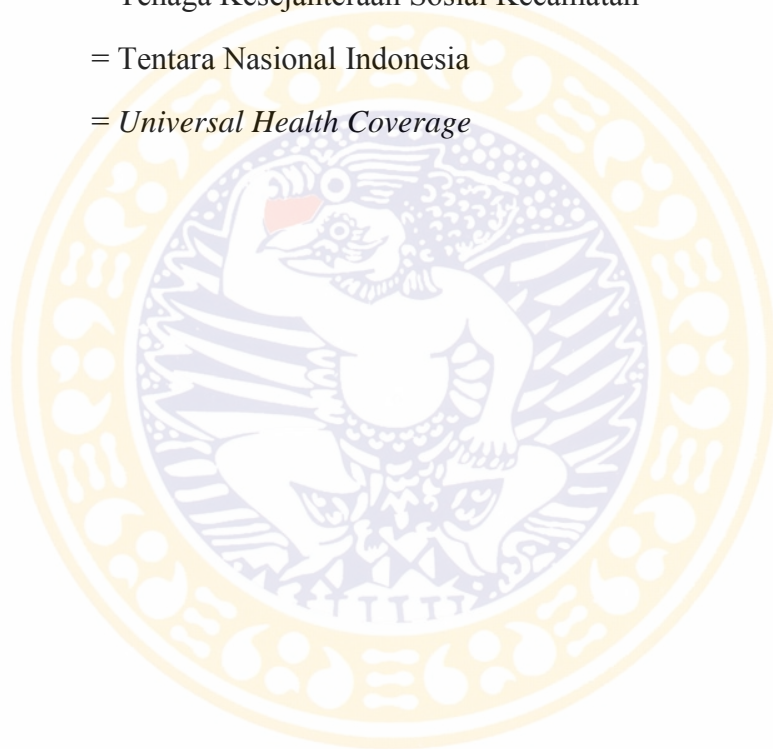
### DAFTAR SINGKATAN

BCG	= Bacille Calmett Guerin (BCG)
BPS	= Badan Pusat Statistik
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
COB	= <i>Coordination Of Benefit</i>
CSO	= <i>Customer Service Officer</i>



DJSN	= Dewan Jaminan Sosial Nasional
DPT-HB	= Difteri Pertusis Tetanus dan hepatitis B
FKTP	= Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	= Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
IVA	= Inspeksi Visual Asam
Jamsostek	= Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesmas	= Jaminan Kesehatan Masyarakat
Jamkesda	= Jaminan Kesehatan Daerah
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
JPK	= Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
Kasda	= Kas Daerah
KB	= Keluarga Berencana
MOP	= Metode Operasi Pria
Menkes	= Menteri Kesehatan
Musdes	= Musyawarah Desa
Muskel	= Musyawarah Kelurahan
PMKS	= Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial
PBI	= Penerima Bantuan Iuran
Perpres	= Peraturan Presiden
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
PHK	= Pemutusan Hubungan Kerja
PNS	= Pegawai Negeri Sipil
Polri	= Polisi Republik Indonesia
PPK	= Pemberi Pelayanan Kesehatan
PT	= Perseroan Terbatas
PRB	= Program Rujuk Balik
PPOK	= Penyakit Paru Obstruksi Kronis
RI	= Republik Indonesia

RS	= Rumah Sakit
RITP	= Rawat Inap Tingkat Pertama
RITL	= Rawat Inap Tingkat Lanjutan
RJTP	= Rawat jalan Tingkat Pertama
RJTL	= Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
SDM	= Sumber Daya Manusia
SEP	= Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
TKSK	= Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan
TNI	= Tentara Nasional Indonesia
UHC	= <i>Universal Health Coverage</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Lembar Permohonan Pengambilan Data Awal.....	87
Lampiran 2 : Keterangan Lolos Kaji Etik.....	88
Lampiran 3 : Lembar Penjelasan Penelitian Bagi Responden.....	89
Lampiran 4 : Lembar Prosedur Penelitian.....	91

Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	92
Lampiran 6 : Lembar Informed Consent.....	93
Lampiran 7 : Data Demografi.....	94
Lampiran 8: Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan BPJS.....	96
Lampiran 9:Kuesioner Kepuasan Terhadap Pelayanan BPJS.....	98
Lampiran 10: Lembar wawancara kepuasan.....	101

