

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)
Dalam Program Studi Pendidikan Ners
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 1



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 Triharini, S.Kp., M.Kep.

NIP. 197904242006042002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi 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 Skripsi 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 skripsi ini.
2. Ibu Laily Hidayati, S.Kep.Ns.M.Kekp, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dukungan, motivasi serta waktu yang telah diberikan pada penulis untuk menyelesaikan 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 Rahsyah Airlangga Hermawan, anak-anakku 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

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

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 20th to 2nd 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 questionnaires 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