

**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 VIVIANI**  
NIM. 131311123056

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

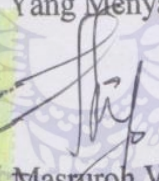
## SURAT PERNYATAAN

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 kehadirat 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